



## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

## Módulo 2. Área de comunicación y colaboración

### 2.1. Interacción mediante nuevas tecnologías

#### 2.1.1. Medios de comunicación.

- Principales herramientas de comunicación y cuándo utilizar cada una de ellas

#### 2.1.2. Herramientas de mensajería instantánea o chat

- WhatsApp
- Telegram

#### 2.1.3. Gestiona tu correo electrónico

- Claves para un uso eficiente del correo electrónico
- Monográfico Gmail. Organización del correo, etiquetas, filtros, calendario, etc.
- Monográfico Outlook. Organización del correo, etiquetas, filtros, respuesta automática, calendario, eventos, etc.

#### 2.1.4. Comunicación por Videoconferencia

- Herramientas para comunicarnos por videoconferencia
- Utilidades de las videoconferencias para reuniones: compartir pantalla, roles, grabar vídeo, dividir en salas, etc.
- Plataformas para la comunicación y la colaboración: Microsoft Teams

## 2.1. Interacción mediante nuevas tecnologías

### 2.1.2. Medios de comunicación

#### ● Principales herramientas de comunicación y cuándo utilizar cada una de ellas

La Comunicación Digital se ha adaptado a lo largo del tiempo a los distintos medios que tenemos a nuestro alcance para lograr que sea lo más efectiva posible.

Antes de enviar una información, es fundamental que nos planteemos qué objetivo queremos alcanzar y qué medio es el más adecuado a la hora de transmitir dicha información.

Por ejemplo, no es lo mismo hacer una consulta a través de una pregunta que sea de rápida respuesta que necesitar que la respuesta sea más extensa o requiera de información adicional para completarla.

Veamos cada una de las formas de las que disponemos para la comunicación online y en qué momentos es más adecuado el uso de cada una:

- **Correo electrónico.** También llamado e-mail es una herramienta que utilizamos de forma diaria para comunicarnos con otras personas. El primer correo electrónico o “email” fue enviado en 1971 por el ingeniero estadounidense Roy Tomlinson, quien intentaba modificar un sistema operativo que usaban los militares para enviar comunicaciones con el fin de hacerlo también disponible a otras personas externas. Además de conseguir esa tarea, inventó el símbolo @ que en inglés quiere decir “At” y en castellano “en”. Así, una dirección de correo electrónico, por ejemplo laura@gmail.com significa Laura en Gmail. El correo electrónico es un sistema de comunicación “asíncrono” ya que el emisor envía el correo y el receptor lo leerá en el momento que crea conveniente. Ambos lados pueden seguir enviándose mensajes sin que sea estrictamente necesario que se responda en el momento. Es un medio que se debería usar para comunicaciones que no requieran una urgencia.
- **Mensajería instantánea.** Es un medio de comunicación a tiempo real que ha evolucionado a lo largo de los años. En este formato de comunicación se requiere disponer de un medio de contacto como puede ser el número de teléfono de la persona

con la que queremos comunicarnos. Este tipo de comunicación se realiza principalmente a través de aplicaciones como pueden ser WhatsApp, Facebook Messenger, etc. Es una forma de comunicación que suele usarse para comunicaciones que requieran respuestas más ágiles que si se utiliza un medio como puede ser el correo electrónico.

- **Chats.** Este medio de comunicación online permite mantener conversaciones escritas tanto con personas que conocemos o del que disponemos una forma de contacto como de las que no. Por ejemplo, existen las denominadas “salas” de chat de temáticas concretas a las que se pueden acceder y en las que se puede conversar, intercambiar archivos incluso realizar vídeollamadas. Su diferencia principal con la mensajería instantánea es que los usuarios no necesitan haber establecido un contacto previo, de tal forma que todos los usuarios que se encuentran en un canal de chat pueden comunicarse entre sí.

Existen muchos servicios que llevan integrada la opción de “chatear” como puede ser el servicio de correo de Gmail para comunicarse de forma más rápida con grupos o personas individuales.

- **Videoconferencias.** También denominadas vídeollamadas o llamadas de voz si no se utiliza la cámara web del dispositivo, es una forma de comunicación completa en cuanto a las distintas opciones que ofrece para poder transmitir información de varios tipos. La tecnología que usan para funcionar es la Voz sobre IP o Voz sobre protocolo de Internet, que es la transmisión del tráfico de voz sobre redes basadas en Internet en lugar de las redes telefónicas tradicionales PSTN (red telefónica pública conmutada). Sería una de las alternativas a las reuniones presenciales disminuyendo los gastos asociados a desplazamientos y el poder disponer de la información para consultarla en otro momento. Las herramientas de videoconferencia son muy efectivas en entornos como el Teletrabajo para mantener un contacto más cercano con personas con las que no se comparte un espacio físico. La videoconferencia ha ido haciéndose hueco en aplicaciones que aunque en principio no fueron creadas para este tipo de comunicación, han incorporado este recurso para ofrecer a las personas que las usan un medio más completo de comunicación. Por ejemplo, la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp dispone de las funciones para realizar llamadas y vídeollamadas usando los datos de la conexión a Internet.

A grandes rasgos, las herramientas comentadas son las principales que podemos hacer uso según la finalidad de la comunicación y de los recursos de los que dispongamos en ese momento.

## 2.1.2. Herramientas de mensajería instantánea o chat

### ● WhatsApp

La aplicación WhatsApp se creó en el año 2009 y pretendía ser una aplicación que permitiera enviar notificaciones entre amigos. Pero después, pasó a convertirse en una aplicación de mensajería instantánea que nos permite estar en contacto con familiares, amigos y personas con las que trabajamos de forma rápida y sencilla.

Fue comprada por la compañía Facebook (actual Meta) en febrero de 2014 por 1.900 millones de dólares y hoy en día es una de las aplicaciones de las clasificadas de mensajería instantánea más usadas. Con más de 1.500 millones de personas que la usan en todo el mundo, es uno de los medios más populares para compartir información.

WhatsApp en estos momentos es una aplicación gratuita y en su Política de Privacidad puede consultarse los datos que recopila si hacemos uso de ella.

Entre las opciones de comunicación fundamentales de WhatsApp encontramos el poder:

- Enviar y recibir mensajes
- Hacer llamadas a través de Internet
- Realizar videollamadas para ver y escuchar a una o varias personas
- Compartir imágenes, vídeos, audios, archivos, ubicación y contactos
- Crear grupos de hasta 256 contactos
- Enviar las denominadas “difusiones” para compartir información a varios contactos a la vez pero semejante al envío de mensajes de uno a uno
- etc.

Esta aplicación de mensajería instantánea ha evolucionado a lo largo del tiempo y hoy en día puede usarse desde distintos dispositivos y formatos:

- A través de la aplicación instalada en un dispositivo móvil.
- En navegador web para poder enviar y recibir mensajes desde navegadores como Google Chrome, Mozilla Firefox, etc.
- O a través de ordenador una vez instalado su programa oficial.

Esta aplicación dispone de multitud de opciones para poder comunicarnos de forma efectiva y a continuación vamos a comentar algunas que son de gran interés para la comunicación:

- **Destacar cierta información.** Escribir un texto en un chat de WhatsApp es sencillo tecleando las palabras o transcribiendo nuestra voz a texto a través del micrófono del teclado. Pero si queremos destacar algún texto con distinto formato, podemos usar los signos siguientes:
  - Negrita. Poniendo el símbolo del asterisco junto a cada palabra.
  - Cursiva. Escribiendo el símbolo del guión bajo junto a cada palabra.
  - Tachado. Escribiendo el símbolo que va encima de la letra ñ llamado virgulilla para que todo el texto que vaya entre esos símbolos aparezca tachado.
- **Enviar foto o vídeo para verse solamente una vez.** Esta opción de envío que incorporó WhatsApp como una forma más privada para el envío de imágenes, puede utilizarse escogiendo la imagen o vídeo en cuestión y seleccionado el icono del “1”. Cuando reciba la imagen la persona destinataria solamente podrá abrirla una vez y tampoco se guardará entre los archivos de la galería del dispositivo.
- **Dirigirse a una persona en concreto dentro de un grupo.** Cuando estamos en un grupo con varias personas y queremos dirigirnos a alguien en concreto, podemos escribir el símbolo @ y el nombre con el que la tenemos guardada como contacto en nuestra agenda de direcciones como “mención” y que sepa que nuestro mensaje se dirige a ella directamente.
- **Compartir contacto a través de código QR.** Si quieres compartir tu contacto de WhatsApp con alguien y evitar algún error al escribir un número a la hora de guardarlo

en la agenda de contactos, puedes compartir el código QR asociado a tu perfil que encontrarás dentro de la sección de “Ajustes” de tu aplicación de WhatsApp. Para escanear el código de otro contacto que quieras guardar elige la opción de “escanear código”.

- **Obtener enlace de un grupo de WhatsApp.** Para no infringir el tema de la protección de datos al incluir a personas dentro de un grupo en esta aplicación, puede compartirse el llamado “Enlace de invitación del grupo” que aparece en la información del mismo. De esta forma, serán las personas que hagan clic en dicho enlace las que se unan al grupo si lo desean.
- **Activar la verificación en dos pasos.** Si activas esta opción de seguridad desde Ajustes / Cuenta / Verificación en dos pasos, deberás ingresar tu PIN cuando vuelvas a registrar tu número de teléfono en la aplicación de WhatsApp en otro dispositivo.

Todas estas opciones también están disponibles tanto en la versión de navegador web como en el programa de WhatsApp para ordenadores.

Como vemos, múltiples recursos con esta aplicación de mensajería instantánea para que nuestras comunicaciones sean más efectivas ¿has probado ya todas estas opciones de WhatsApp?

- **Telegram**

Telegram es otra de las aplicaciones, que al igual que la conocida WhatsApp, es de las denominadas de mensajería instantánea.

Cuenta con más de 400 millones de usuarios en todo el mundo y se ha hecho un hueco entre las favoritas para enviar mensajes de forma instantánea por algunas de sus características relacionadas con la seguridad y posibilidad de envío de archivos de gran tamaño.

Algunas de sus características, además de las básicas de envío de mensajes a través de chat, son las siguientes:

- Se puede tener una cuenta de Telegram sin necesidad de que el número de teléfono esté visible a través de un “nombre de usuario”.
- No contiene publicidad aún, aunque es algo que puede incluirse en el futuro.
- Opción de guardar un mensaje como borrador para seguir editándolo hasta su envío definitivo.
- Envío de archivos de hasta 1,5 GB ya sean fotos o vídeos.
- Envío de imágenes en alta calidad.
- Consumo de datos móviles reducido.
- Almacenamiento ilimitado.
- Grupos de hasta un máximo de 200.000 usuarios.
- Navegador interno para encontrar grupos de interés.
- Canales para seguir al igual que se siguen canales en plataformas como YouTube.
- Uso de Bots que ofrecen nuevas funciones a la aplicación sin tener que instalar nada adicional.

Después de conocer lo que hace que la aplicación de Telegram en sus distintas opciones de uso a través de aplicación móvil, navegador web y programa para ordenadores se distinga de otras, vamos a comentar algunas opciones de forma práctica:

- **Envío de mensajes a través de chat en formato secreto.** Para enviar a alguien una información con la posibilidad de que se autodestruyan en un tiempo determinado una vez abiertos, escoge “Nuevo chat secreto”. Este tipo de mensaje usa el cifrado end-to-end (o de extremo a extremo), no deja rastro en el servidor, tiene autodestrucción de mensaje en el tiempo indicado y no se puede ni reenviar ni hacer captura de pantalla del mismo.
- **Uso de buscador interno.** La aplicación de Telegram tiene un buscador incorporado que permite encontrar, por ejemplo, Canales de temáticas de nuestro interés. Si entras en el buscador y escribes palabras relacionadas con tus intereses, aparecerán Canales que comparten información de temas relacionados para que puedas seguirlos y disponer de nueva información que publiquen.
- **Creación de Canales.** Si además de seguir Canales de temáticas relacionadas con tus intereses quieres crear el tuyo propio, puedes hacerlo desde “Nuevo Canal” y

escoger entre que sea Público o Privado. Es una opción totalmente gratuita y con la que podrás personalizar la URL de tu Canal y difundirlo para que lo sigan personas interesadas en la información que compartas. Además, teniendo el rol de Administrador, podrás escoger el notificar o no a las personas que siguen el canal en las publicaciones que desees, difundir mensajes, eliminar mensajes inapropiados, añadir directamente hasta 200 suscriptores, eliminar suscriptores y añadir administradores con distintos permisos.

- **Uso de Bots.** Los Bots en Telegram son aplicaciones creadas por terceros que se ejecutan dentro de Telegram. Para usarlos puedes buscarlos por su nombre como si fueran otro tipo de usuario, por ejemplo @SuNombre o directamente con palabras clave relacionadas con el Bot a través del buscador de Telegram. Podrás encontrarlos en los resultados a través de un enlace directo o abrir una conversación con ellos.
- **Importación de chats de WhatsApp a Telegram.** Si decides con algún contacto con el cual te comunicabas usando WhatsApp, seguir vuestra comunicación a través de Telegram pero quieres tener el registro de la conversación que ya habíais tenido en WhatsApp puedes importar dicha conversación. Para ello, descarga desde WhatsApp la conversación con esa persona desde la opción de “Exportar chat” eligiendo que se incluyan también los archivos. Después, comparte el archivo resultante con Telegram y la aplicación detectará que son chats de WhatsApp y los procesará.
- **Programación de mensajes.** Por último, vamos a comentar la opción de Telegram para enviar mensajes en un momento concreto. De esta forma podrás posponer el enviar un mensaje a alguien y no enviarlo inmediatamente. Para ello, escribe el mensaje igual que siempre y pulsa de forma prolongada en el botón de “Enviar” hasta que aparezca un menú. Elige la opción de “Programar mensaje” así como la fecha y hora a la que quieres que se envíe.

Con todas estas opciones que Telegram ofrece, las respuestas a posibles necesidades que se nos planteen en nuestra comunicación online estarán resueltas.



### 2.1.3. Gestiona tu correo electrónico

- **Claves para un uso eficiente del correo**

El correo electrónico es uno de los elementos fundamentales de nuestra vida en Internet. Sin él muchas de las cosas que hacemos no podríamos llevarlas a cabo, como por ejemplo, comunicarnos y compartir documentos con otras personas de forma universal. O, por ejemplo, registrarnos en servicios de interés o el simple hecho de recibir una confirmación de una compra que hemos realizado online.

Pero más allá del uso básico que podemos hacer del correo electrónico, vamos a ver algunas de las claves fundamentales para utilizarlo de forma eficiente y que tienen que ver con la organización de los correos, el formato o la gestión de destinatarios.

Es recomendable tener presente que uno de los mayores “ladrones del tiempo” puede llegar a ser el correo electrónico si no seguimos algunas pautas para gestionarlo y los recursos que los gestores de correo incluyen.

Entre estas pautas para hacer un uso eficiente del correo electrónico, podemos citar:

- **Establecer ciertos momentos del día para la revisión del correo.** Si usamos el correo electrónico tanto en el ámbito personal como en el laboral y nuestro trabajo no está centrado únicamente en responder emails como puede ser un puesto relacionado con la atención al usuario por este medio, es recomendable revisarlo una vez al día o dos. De esta forma, salvo que estemos esperando un comunicado urgente a través de este medio, no estaremos pendientes constantemente del mismo y podremos usar el tiempo de forma más productiva sin distracciones. Además, algunos de los emails que recibamos pueden implicar una tarea que sea necesario realizar y otros que sean meramente informativos.

Por ejemplo, se puede revisar el correo electrónico después de las 10:00 de la mañana y no más tarde de las 17:00 h de la tarde. De esta forma, habremos podido contar con algunas horas productivas de trabajo a primera hora de la mañana y al revisarlo

también en un momento puntual de la tarde como en la parte final de la misma, podremos reaccionar si surge alguna urgencia.

- **Evitar los envíos en horas fuera del horario laboral.** Por ejemplo, si escribimos algún email en fin de semana podemos programar dicho envío y así si el contenido no es urgente no molestar a los destinatarios si en su horario, el fin de semana es un momento de descanso.
- **Revisión del correo con atención máxima.** Si seguimos la pauta de la revisión del correo en momentos puntuales del día, cuando hagamos esta revisión es necesario que nos centremos en esta tarea. De esta forma, podremos procesar, organizar y estudiar el contenido que incluyen los emails que han llegado a nuestra bandeja de entrada y dar respuesta a lo que se requiere en cada mensaje.
- **Enviar correos propios en momentos puntuales.** En el tiempo que hayamos establecido para responder a los emails que nos hayan llegado, también será el momento de enviar los que creemos nosotros mismos.
- **Regla de los 2 minutos.** Esta regla consiste en que si la tarea que incluye un correo electrónico puede realizarse en 2 minutos, es recomendable llevarla a cabo para que no se acumule con el resto de tareas que requieran más tiempo en procesarse o realizarse.

Para hacer uso del correo electrónico de forma más efectiva, los gestores de correo como Gmail, Outlook o Mozilla Thunderbird ofrecen una serie de herramientas para que nuestro uso de ello sea más eficiente y productivo como:

- Programación de mensajes. Para evitar enviar un mensaje en momentos que no se corresponden al horario laboral o que se decida que se envíe en un momento determinado.
- Convertir correos en tareas.
- Escribir correos con la transcripción de voz a texto.
- Envío de mensajes con restricciones de privacidad.

- Acceso a la Agenda y al Calendario de forma directa.

Todo un mundo de posibilidades para que tu comunicación a través de email sea una herramienta útil en tu día a día.

## ● **Monográfico Gmail**

Gmail es el gestor de correo de Google y que se integra con el resto de los servicios que también son propiedad de esta empresa. Dispone de múltiples utilidades que vamos a comentar a continuación.

Comenzamos con la organización de correos electrónicos. La bandeja de entrada de nuestro correo puede ser un caos si no tenemos sistemas para organizar nuestros correos y, lo que es peor, que perdamos mucho tiempo en buscar información que necesitamos en un momento concreto.

Para ayudarnos en la organización, Gmail dispone de las denominadas “etiquetas”. Con ellas puedes clasificar los correos en función de sus temáticas o remitentes. Una forma muy adecuada de separar correos por ejemplo, de tema personal y profesional, si utilizas una misma dirección de correo electrónico para todo. Al igual que clasificas en tu ordenador los documentos por carpetas para encontrarlos rápidamente. La diferencia es que a un mismo correo le puedes asignar varias etiquetas.

Gmail dispone de varias etiquetas que vienen ya de serie y puedes crear otras que necesites para adaptarlas a tus necesidades.

Para crear estas etiquetas es necesario hacerlo a través de la versión web de Gmail, ya que en la aplicación móvil aún no están disponibles. Aunque una vez creadas, podrás asignarlas a los correos tanto desde la versión web como desde la versión app móvil.

En el menú lateral izquierdo de Gmail, haz clic sobre el símbolo “+” y asigna un nombre a la nueva etiqueta. Puedes crear etiquetas principales y subniveles de las mismas. También puedes crearlas desde un correo si pulsas en el símbolo que representa a la etiqueta que encontrarás en la parte superior del mismo. Al hacerlo verás que aparecen las que ya tienes

creadas, si las quieres asignar directamente, o si quieres crear una nueva puedes pulsar en la parte inferior indicada como “Crear etiqueta”.

Las etiquetas te servirán de gran ayuda para una organización más eficaz de tu correo.

Además, dispones de más herramientas para organizarlos como son los “filtros”. Configurar filtros sirve para automatizar acciones con el correo entrante en función del remitente o de muchos otros aspectos según tus necesidades.

Para crear filtros haz clic en el icono de la tuerca dentada o el engranaje que encontrarás en la parte superior derecha de la pantalla denominada “Configuración” y accede a la sección “Filtros y redirecciones”. Pulsa en “Crear un filtro” y asígnale las condiciones al mismo como por ejemplo: destinatario, remitente, asunto, etc. Una vez que hayas indicado los parámetros, asígnale la acción que desees que realice. Incluso puedes configurar el filtro para que cuando detecte lo indicado, se le asigne de forma automática una etiqueta. Es útil ¿verdad?

Ya hemos hablado de algunas de las formas en las que podemos organizar nuestros correos, ahora vamos a comentar cómo personalizarlos con elementos como una firma de forma automática en los mismos y así ahorrar tiempo al no tener que escribir de forma independiente esta información en cada uno de ellos.

Para ello, accede a la “Configuración” de Gmail a través de la rueda dentada y en la sección “General”, encontrarás un editor de “Firma” para que puedas incluir en él el texto de la misma, una imagen o personalizar elementos.

Si lo que quieres es incorporar tu firma a los correos electrónicos que envíes desde la aplicación móvil de tu teléfono inteligente, esta opción está más limitada en cuanto que solo es posible incluir texto plano para confeccionar tu firma.

Para incluir tu firma en la app móvil de Gmail, accede al menú de las tres rayas situado en la parte superior izquierda de la pantalla y desde ahí selecciona “Ajustes”. Indica la cuenta de correo en la que quieres incluir tu firma de correo y pulsa la opción “Firma para móviles”. Se abrirá una ventana para que incluyas el texto de tu firma y una vez hecho, pulsa en “Aceptar”.

Además, queremos resaltar la importancia de gestionar los destinatarios de envíos, ya que es uno de los medios más utilizados por los spammers para alimentar sus bases de datos de direcciones reales de correos electrónicos.

Para enviar un correo electrónico, hay varias opciones para incluir al destinatario o a los destinatarios: Para, CC y CCO. Si las dos últimas opciones no están visibles nada más abrir un nuevo correo, fíjate bien en alguna parte de la pantalla para desplegar o ver más y así que aparezcan las mismas.

En esta ocasión vamos a hablar del apartado CCO, comúnmente traducido “Con Copia Oculta”. En este apartado es donde se incluyen los destinatarios de un email y entre ellos no puedan ver a quién más ha sido enviado, a diferencia de los apartados de Para y CC.

De esta manera, se logra preservar la privacidad de los destinatarios y así no facilitar las direcciones de correo electrónico a personas que no se conozcan o evitar que en el reenvío de un mensaje esté visible dicha información.

Por último, en el caso de que quieras enviar correos a grupos de contactos determinados con cierta frecuencia, sería recomendable agruparlos en una lista de correo o etiqueta para que puedas ponerlos de una sola vez en tus envíos.

Para hacerlo, accede a la sección de “Contactos” en el menú de cuadrícula situado en la parte superior derecha de la pantalla. Selecciona los contactos que desees incluir marcando la casilla correspondiente y en la parte superior haz clic en “Administrar etiquetas”. Crea una nueva con el nombre que quieras asignar al grupo de contactos y así cuando escribas un correo electrónico pulsa en la palabra “Para”, “CC” o “CCO” y en la pestaña “Mis contactos”. Ahí podrás escoger esa etiqueta para que de una sola vez se incluyan todos los contactos marcados con la misma.

**Programación de mensajes en Gmail.** Para evitar enviar un mensaje en momentos que no se corresponden al horario laboral, una vez que hayas escrito el correo e indicado la información sobre los destinatarios y el asunto del mismos, escoge la opción de “Más opciones de envío” situada junto al botón de “Enviar”. De esta forma podrás escoger el día y la hora exacta del envío.

Si usas la aplicación móvil de Gmail en tu teléfono, cuando escribas un email, en el menú de “Más opciones” (tres puntos), entre sus opciones escoge la de “Programar envío”.

- **Convierte correos en tareas.** Al recibir un correo electrónico seguro que detectas en su información que requiere realizar una tarea concreta. Para poder clasificar un correo en tarea, puedes usar la aplicación de Task que tiene Gmail. Al seleccionar el icono que representa un cuadro con un check, que encontrarás relacionado con esta aplicación cuando tengas el email concreto abierto, dicho correo se establecerá como una tarea en tu calendario. De esta forma, podrás clasificar aquellos correos que sean tareas y liberar la bandeja de entrada.
- **Escribe tus correos de forma más rápida con el dictado por voz.** El que podamos dictar la información a través de nuestra voz y que se escriba en el email que deseamos redactar, puede ser un gran ahorro de tiempo. Para ello, puedes usar aplicaciones como “Dictation for Gmail” como extensión para el navegador de Google Chrome y así cuando quieras que tu voz sea transcrita a texto, usar el micrófono que aparecerá junto al botón de envío del email a enviar.
- **Modo confidencial.** Por último, relacionado con la comunicación a través de correo en Gmail, vamos a mencionar el envío en un modo más privado, ya que en ocasiones puedes requerir enviar mensajes que así lo requieran. Para ello, puedes en cada email “Activar o desactivar el modo confidencial” para poner la caducidad del mensaje y si para abrirlo va a ser necesario hacerlo a través de una contraseña que indiques. Esta contraseña será enviada por mensaje SMS a la persona destinataria a abrirlo.

Desde la pantalla principal del correo de Gmail en un navegador web, también dispones de un enlace directo a la aplicación de Google Calendar. De esta forma es mucho más rápido el poder ver las citas y eventos que has ido creando en el mismo.

Si haces clic en el icono de Calendar, se desplegará la vista del calendario asociado a la cuenta de Google que tengas abierta en ese momento. Aparecerá el día concreto que sea en ese momento, pero puedes escoger el que desees consultar.

Puedes también crear un evento en el calendario haciendo doble clic en una de las horas e incluyendo los datos del mismo.

La opción de “Agenda” será muy útil si lo que deseas es revisar los siguientes eventos que tengas guardados en el calendario.

Si necesitas acceder al calendario de Google en su versión completa puedes hacerlo a través del icono etiquetado como “Abrir en pestaña nueva”.

¿Qué te han parecido estos trucos para gestionar de forma más eficaz tu correo electrónico?

### ● **Monográfico Outlook**

Outlook es el gestor de correo de la suite de Microsoft 365. Y dispone de varias opciones para poder usarlo como medio de comunicación a través de email y demás servicios que ofrece la herramienta y que son compatibles con el resto de aplicaciones pertenecientes a la empresa Microsoft.

Para usar Outlook puedes hacerlo desde navegador web, desde su programa de escritorio una vez instalado y configurado o desde la aplicación móvil.

Al acceder a Outlook, por ejemplo, desde tu navegador web, una vez accedas con tu cuenta de Microsoft, podrás ver la Bandeja de entrada principal. En esta sección aparecerán los mensajes que se reciben a la cuenta de correo con la que tienes configurada la aplicación de Outlook. Los mensajes aparecerán por orden, de los más recientes a los más antiguos.

Los correos que hayan llegado a esta bandeja podrás revisarlos organizados en dos opciones principales:

- **Prioritarios.** Los que por remitente o asunto se consideran de especial interés.
- **Otros.** En esta sección pueden aparecer mensajes que estén relacionados con publicidad, que se hayan enviado de forma masiva o por un equipo informático de forma automática.

La Bandeja de entrada también dispone de un filtro para poder tener una vista de los correos por: Todo / No Leído / Para mí / Marcado / Menciones / Datos Adjuntos y Ordenar.

Esta última opción de “Ordenar” permite que se clasifiquen los correos recibidos siguiendo los criterios de: Fecha, Remitente, Tamaño, Importancia y Asunto. También desde esta opción podrás escoger el criterio de ordenación: los más antiguos en la parte superior o los más recientes en la parte superior.

Si quieres destacar ciertos correos electrónicos, puedes usar los denominados “marcadores” para poder encontrarlos rápidamente en el momento que los necesites. Pulsa en el símbolo del marcador del mensaje de email que quieras destacar y así podrás filtrarlos de manera más rápida cuando los necesites consultar.

Otra manera de destacar los mensajes es con la opción de “Categorías”, con la que podrás indicar una etiqueta o categoría a tus mensajes con los colores que tiene por defecto Outlook o crear nuevas categorías si lo necesitas.

Además de la Bandeja de entrada o principal, los mensajes se pueden organizar en “Carpetas”. Por defecto dispondrás de las carpetas que ya tiene Outlook configuradas, pero puedes crear tu propia organización de correos creando las que desees desde la opción de “Carpeta nueva”. Al seleccionar dicho enlace, verás que se abre un cuadro de texto para indicar el nombre que quieras asignar a dicha carpeta.

Una vez que hayas creado tu estructura de carpetas según la organización que prefieras, puedes seleccionar un mensaje y moverlo a la carpeta que indiques para que quede guardado en la misma.

Para poder organizar los correos de una forma más automática en función a ciertos criterios, puedes usar lo que se denominan “reglas”. Con ellas podrás realizar automáticamente acciones específicas como que se cambie el nivel de importancia de los mensajes entrantes, que se muevan automáticamente a otras carpetas o que se eliminen en función a determinados criterios.



Por ejemplo, para crear una regla que mueva todo el correo que llegue de un remitente concreto a una carpeta, una vez abierto el mensaje, pulsa en la opción del menú del mensaje indicada como “Crear regla”. Podrás seleccionar la opción de mover los mensajes de ese remitente a una de las carpetas que ya tenga creado tu Outlook o crear una nueva en ese momento. También puedes indicar que la regla sea que vaya a la carpeta de “Elementos eliminados” si lo que quieres es que cada vez que llegue un mensaje de ese remitente vaya directamente a la Papelera.

Además de los filtros, Outlook también dispone de otras acciones que puedes configurar para que se realicen de forma automática como el responder a mensajes en casos puntuales como el que te encuentres de vacaciones o que no puedas responder a los correos en el momento en que llegan los mensajes.

Para ello, desde el icono de “Configuración” de Outlook escoge en el menú la opción de “Respuestas automáticas” para poder activar esta funcionalidad. Si pulsas el botón para que se deslice y activar las respuestas automáticas verás que se despliega un editor en el que podrás escribir la respuesta automática. Podrás elegir la fecha y hora del periodo que quieras que esté activa dicha respuesta automática así como si el mensaje se enviará a todos los usuarios o solamente a los que tengas en tu lista de contactos.

Desde el menú de aplicaciones de Microsoft 365 situado en la parte izquierda de la pantalla cuando estés usando Outlook, puedes acceder de forma directa al Calendario para gestionar eventos y poder ver el calendario compartido con la aplicación.

Puedes escoger entre la visión de verlo de distintas formas para que se muestre la información de los eventos en:

- Agenda. En esta vista solamente se mostrarán los eventos que están creados.
- 4 días
- Semana laboral
- Semana
- Mes

Para crear un nuevo evento, pulsa en el icono del símbolo + Nuevo e incluye la información del evento en cada apartado de la ventana que aparecerá. En la opción de “Más opciones” dispondrás de más funciones de configuración del evento. Una vez indicada toda la información, haz clic en el botón de “Guardar”.

De esta forma podrás gestionar tus correos electrónicos y eventos con las herramientas que el gestor de correo Outlook de Microsoft te ofrece.

## 2.1.4. Comunicación por videoconferencia

### ● Herramientas para comunicarnos por videoconferencia

Además del correo electrónico, existen muchos otros medios para comunicarnos a través de Internet. En función de la necesidad deberemos elegir el método más efectivo en cada caso. Por ejemplo, cuando sea necesaria una comunicación más directa e inmediata optaremos por la mensajería instantánea (WhatsApp, redes sociales), o bien por una llamada o videollamada.

Las aplicaciones actuales de videollamada o videoconferencia pueden simular en gran medida el que las personas participantes estén juntas físicamente en un mismo lugar. Estas herramientas como, por ejemplo, Skype de Microsoft o Hangouts de Google, permiten conectarse a través de Internet con la opción de comunicación por voz, imagen y recursos tan útiles como el poder compartir la pantalla del equipo para mostrar información a los demás participantes. Así se pueden realizar reuniones grupales y compartir la información de forma mucho más eficaz que si simplemente utilizáramos para ello un correo electrónico destinado a varias personas.

Tanto Skype como Hangouts disponen de su versión para dispositivos móviles con la opción de incorporar varias personas a la conversación. También la aplicación WhatsApp permite hacer vídeo llamadas a nuestros contactos y también dentro de un grupo de chat, aunque en este caso para un número limitado de participantes.

La comunicación a través de Internet puede hacerse de muchas formas pero las herramientas para videoconferencias es una de las que más recursos ofrecen en cuanto a las opciones de interacción y transmisión de la información en tiempo real.

Y tú ¿ya te comunicas a través de videoconferencia?

## ● **Utilidades de las videoconferencias para reuniones**

Existen muchas aplicaciones para realizar videoconferencias que nos permiten comunicarnos y en las que la tecnología se convierte en una aliada para hacerlo de forma similar a si lo hiciéramos físicamente.

A través de esta forma de comunicación podemos organizar encuentros y reuniones con opciones ampliadas de lo que puede ser, por ejemplo, una llamada de teléfono o un email que escribimos.

Entre las aplicaciones para realizar vídeo conferencias más conocidas, podemos citar: ZOOM, Google Meet y Google Hangouts, Cisco WebEx, Skype, Microsoft Teams, Google Duo, Jitsi Meet, etc.

Cada una está desarrollada por empresas o entidades distintas y pueden tener una opción de uso de forma gratuita y otra versión que suponga un coste con funciones incluyendo herramientas más avanzadas. También el coste puede estar asociado al número de personas que puedan acceder a la reunión online.

Aunque cada una de ellas tiene sus particularidades, comparten muchas cosas en común como las opciones que ofrecen para que la videoconferencia que se realice se convierta en una comunicación lo más enriquecedora posible.

Entre los recursos que muchas de las aplicaciones destinadas a videoconferencia ofrecen, además de lo que sería activar la cámara web del equipo desde el que nos conectamos y el micrófono para poder hablar a través de él, podemos citar las siguientes:

- Crear reuniones con distintos niveles de privacidad en el sentido de poder establecer una contraseña para acceder a la reunión online o tener que esperar en una “sala” hasta que la persona organizadora de la misma nos autorice el acceder a la sesión.
- Asignar roles con distintos permisos a las personas participantes en la misma reunión para que puedan realizar unas acciones u otras.
- Compartir la pantalla del dispositivo, tanto la de un ordenador como la del teléfono móvil si hemos accedido desde un dispositivo de este tipo. O compartir un elemento en concreto como una pizarra virtual para poder comunicar en directo a través de este recurso.
- Grabar la videollamada tanto en el servidor de la aplicación y a la que se podrá acceder una vez finalizada la misma a través de la opción de descarga en la nube así como la opción de que ese guardado de la grabación sea en “local” y se guarde directamente en el equipo desde que el organizador haya iniciado la vídeo conferencia.
- División en “Salas”. Aplicaciones de videoconferencia como por ejemplo ZOOM, ofrece la posibilidad de que en una misma reunión online se pueda organizar a las personas que están conectadas en la misma en distintas “salas” o “espacios virtuales” para poder realizar acciones en grupos más pequeños.
- Por último, indicar que algunas de estas aplicaciones de videoconferencia permiten también emitir eventos en directo con su conexión a través de plataformas como YouTube, Facebook y otras que tienen disponible la opción de streaming o emisión en directo. De esta forma se pueden crear estas videoconferencias para transmitir eventos en los que haya espectadores como de un programa de televisión se tratara e interactuando a través de los medios disponibles como el chat asociado.

Todas estas opciones y funcionalidades hacen que las videoconferencias sean un recurso de gran utilidad para las comunicaciones online. Acercando a personas que de otra forma sería imposible poder reunir por la distancia a la que se encuentren, ya

que este tipo de videollamadas requieren recursos básicos como un dispositivo ya sea ordenador o teléfono inteligente y una conexión a Internet.

Y tú ¿usas ya las videoconferencias para comunicarte a través de Internet? ¿qué opciones son las que consideras más interesantes para tu día a día?

### ● **Plataformas para la comunicación y la colaboración: Microsoft Teams**

Además del gran abanico de posibilidades que ofrecen aplicaciones de forma específica para comunicarnos, existen lo que llamamos “Espacios colaborativos” en los que se reúnen todas las opciones que podríamos necesitar para poder comunicarnos online con otras personas de forma eficaz.

Es el caso de Microsoft Teams, un espacio online de trabajo compartido que une soluciones de colaboración y comunicación. Está destinado sobre todo a entornos en los que es necesario llevar un registro de la comunicación al interactuar varias personas como pueden ser centros educativos, empresas y otras entidades.

Entre las opciones que el uso de Microsoft Teams ofrece estarían:

- Creación de equipos
- Reuniones online a través de llamadas y videollamadas
- Espacios colaborativos para compartir información y archivos
- Chats para comunicación de mensajería instantánea
- Registro de actividad
- Calendarios compartidos
- etc.

Para utilizar Microsoft Teams podemos encontrarnos con dos situaciones principalmente, que nos hayan invitado a colaborar en un equipo o darnos de alta en la aplicación para crear nuestros propios equipos e invitar a otras personas para colaborar en ellos. En función de en qué situación usemos Teams, veremos que tendremos más o menos permisos para realizar ciertas acciones.

El registro en Microsoft Teams puede hacerse de forma gratuita con opciones limitadas o con el paquete que incluye Microsoft 365. Para ello, puedes acceder a la página de Microsoft Teams y elegir una de las siguientes opciones:

- Entornos educativos. Opción gratuita pero con limitaciones
- Entorno de trabajo. Opción que derivará a Microsoft 365 para contratar alguno de sus planes de pago.
- La opción de comunicación entre amigos y familiares, que supone el usar la aplicación de videoconferencias Skype.

Una vez realizado el registro en la aplicación, la herramienta te mostrará un recorrido por las principales opciones de la misma y sus posibilidades.

Antes de comenzar a usar las herramientas de comunicación de Microsoft Teams es recomendable revisar la configuración de la cuenta a la que puedes acceder desde el icono de “Ajustes”.

En esta sección podrás indicar cómo quieres que se muestre tu perfil en la aplicación para las personas que contacten contigo. Entre ellas: Disponible, Ocupado, No molestar, Vuelvo enseguida, Aparecer como ausente o Desconectado. Puedes incluso indicar la duración que se mantendrá el estado elegido.

También puedes configurar de forma independiente la disponibilidad para llamadas o activar el contestador automático.

Como hemos comentado, Microsoft Teams es un centro de comunicación o espacio colaborativo completo para poder gestionar comunicaciones efectivas a través de sus recursos.

En el menú de la aplicación puedes acceder a las secciones de:

- **Actividad.** Para ver los últimos comentarios, respuestas y demás acciones que se han producido en los equipos de los que formas parte.

- **Chat.** En esta sección podrás chatear o realizar videollamadas en formato privado de persona a persona o en un chat en el que intervengan más personas.
- **Equipos.** Desde aquí podrás ver los equipos de los que formas parte con tu cuenta de Microsoft. Seleccionando cada grupo verás las publicaciones que se han realizado en el mismo, los archivos compartidos, la sección de Wiki para crear páginas con contenido que sea de interés para el grupo así como poder agregar más pestañas que incluyan nuevas aplicaciones.
- **Calendario.** En esta parte podrás ver tu calendario con los eventos y citas creados además de poder crear una nueva reunión o reunirse a través de videoconferencia con otras personas del equipo.
- **Archivos.** En esta sección podrás consultar todos los archivos compartidos a través de esta aplicación.
- **Más.** Además de las aplicaciones que Teams tiene por defecto, existe la posibilidad de instalar más para ampliar más funcionalidades según tus necesidades.

Otra de las utilidades que tiene Teams son los llamados “Canales”. Son secciones dedicadas dentro de un equipo a mantener las conversaciones organizadas por temas, disciplinas, proyectos específicos o lo que el equipo considere de mayor interés.

Los canales son lugares donde ocurre la conversación y en los que se lleva a cabo el trabajo. Pueden ser abiertos para todas las personas del equipo (canales estándar), para personas seleccionadas (canales privados) o para personas tanto que forman parte del equipo como de fuera del mismo.

La aplicación de Microsoft Teams te permitirá gestionar tus comunicaciones en entornos colaborativos accediendo desde distintos dispositivos como ordenador y dispositivos móviles así como desde su programa o aplicación instalada en tus equipos o directamente desde el navegador web.

## 2.1.5. Comunicación a través de herramientas de IA

### ● Comunicación a través de herramientas de Inteligencia Artificial

Una de las grandes revoluciones cuando aparecieron las herramientas de Inteligencia Artificial de tipo conversacional como ChatGPT, fue el poder mantener conversaciones similares a lo que pueden hacer entre personas.

Son muchas las opciones que la Inteligencia Artificial ofrece para poder a través de chatbot en aquellos temas en los que desees mejorar tus conocimientos y habilidades o aplicaciones que gracias a la IA te puedan ayudar a la hora de comunicarte.

Vamos a poner algunos ejemplos que nos ayudarán a entender cómo poder usar la IA en temas de comunicación para sacarle el máximo partido.

- **Ejemplo 1. Usando Chat GPT para preparar una entrevista de trabajo.** Imagina que tienes una entrevista de trabajo y quieres practicar antes sobre posibles preguntas que podría hacerte la persona encargada de recursos humanos. Para ello, accede a ChatGPT y para que esta herramienta de IA pueda enfocar las preguntas en función al puesto, escribe información acerca de las características de la oferta de trabajo y de la empresa, así como información personal acerca de ti que ya proporcionaste al enviar tu candidatura. Indícale a ChatGPT que se comporte como la persona que te hará la entrevista y que te haga preguntas posibles que haría la persona entrevistadora. Responde a cada una y verás cómo puedes mantener una conversación de preguntas y respuestas y practicar para que cuando hagas la entrevista real hayas entrenado con la ayuda de la Inteligencia Artificial.
- **Ejemplo 2. Pon a prueba tus conocimientos con Copilot.** Una de las características de Copilot de Microsoft en su versión gratuita es que está conecta a Internet, por lo que puedes usar esta herramienta de IA conversacional para preparar una prueba de conocimientos o comprobar que manejas correctamente información acerca de un tema ¿quieres saber cómo? Entra a Copilot desde tu navegador web y elige la opción de “Conversación”. Indica que te haga preguntas para una prueba de conocimientos sobre la información que aparece en un determinado documento, dicho documento



deberá estar disponible en Internet para que pueda acceder al mismo, por lo que deberás indicar la dirección web donde se encuentra disponible. Puedes responder a las preguntas planteadas y comprobar si tu conocimiento es acertado o escribir que no conoces la respuesta a alguna pregunta para que la herramienta te indique la respuesta.

- **Ejemplo 3. Mantener una conversación en otro idioma.** En lo relacionado al tema de la traducción y mantener conversaciones en otros idiomas, la IA puede ser de gran utilidad. Por ejemplo, en ChatGPT o Copilot, puedes indicar que quieres mantener una conversación en inglés sobre un tema concreto y así practicar en este idioma. También puedes usar alguna de las herramientas de Google que usan IA como Google Bard o Google Traductor. Si no conoces aún Google Bard, accede a su web con tu cuenta de Google y podrás para practicar conversando en inglés con la herramienta a través del micrófono que hay destinado para ello. Si lo que deseas es poder comunicarte en tiempo real, por ejemplo, en un viaje con otra persona que hable inglés, puedes usar la opción de "Conversación" de la que dispone la aplicación móvil de Google traductor en su opción de detección de idioma "Automática". También la IA se va incorporando a los teléfonos inteligentes como el ejemplo de los dispositivos que ya permiten hacer una traducción simultánea en una llamada por personas que hablen en distintos idiomas.
- **Ejemplo 4. Conseguir una información en un lenguaje más adaptado al público al que se dirige el mensaje.** Tal vez necesites comunicar algo, pero la información que tienes en tus manos está escrita en un lenguaje muy técnico y deseas simplificarlo con la ayuda de la IA. Para ello, puedes usar ChatGPT indicándole el prompt o la petición de: *Escribe el siguiente texto en un lenguaje más sencillo destinado a personas que no tengan conocimientos sobre este tema* y a continuación incluye entre comillas el texto de referencia. El resultado obtenido será una explicación usando un lenguaje más sencillo y adaptado al público al que hemos indicado.

Como vemos en estos ejemplos, la Inteligencia Artificial puede contribuir a que podamos comunicarnos de forma más fluida y practicar conversaciones semejantes a la que podríamos hacer con personas de un determinado perfil.

¿Qué te han parecido estas opciones del uso de la IA para tu comunicarte?



## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

## Módulo 2. Área de comunicación y colaboración

### 2.2. Compartir a través de tecnologías digitales

#### 2.2.1. Redes sociales

#### 2.2.2. Redes sociales generalistas

- Instagram
- Facebook
- X

#### 2.2.3. Redes sociales audiovisuales

- Youtube
- TikTok, Twitch, Pinterest

#### 2.2.4. Redes Sociales profesionales

- LinkedIn

#### 2.2.5. Blogs y foros

- Qué son los Blog y cómo usarlos para encontrar información de interés
- Aprende a utilizar foros.

#### 2.2.6. Compartir otra información

- Compartir documentos a través de la nube
- Comparte tu localización geográfica a través de diferentes herramientas.

### 2.2.1. Redes sociales

Las Redes Sociales existen desde que existe la humanidad, ya que son medios por los que nos comunicamos y establecemos conexiones comunes.

Estos entornos online son espacios virtuales que consiguen crear comunidades formadas por distintas personas y organizaciones que se relacionan a través de plataformas de Internet. La plataforma en cuestión es un medio para poder conseguir el fin de compartir, relacionarse con otras personas que forman parte de la red social concreta y que serán por ejemplo: Facebook, X, Instagram, etc.

Uno de los beneficios de las Redes Sociales es que no es necesario haberse conocido previamente antes, sino que también son un medio para poder contactar con personas con nuestros mismos intereses que de otra forma no sería posible.

Las Redes Sociales se basan en la “Teoría de los 6 grados de separación” del psicólogo Stanley Milgram, que afirma que todas las personas del mundo estamos conectadas a través de 6 contactos.

Esta teoría se explica por la afirmación de que cada persona conoce de media, entre amistades, familiares y entorno de trabajo, a unas 100 personas. Si cada uno de esas amistades o personas cercanas conocidas se relaciona con otras 100, cualquier persona puede compartir un mensaje a 10.000 más con pedirle a un amigo que comparta el mensaje a sus contactos.

De este modo, siguiendo la serie progresivamente, en el sexto grado se alcanzarían 500.000.000.000 contactos (500 mil millones de personas).

Un estudio de Microsoft en 2008 corroboró que dos personas cualesquiera están conectadas entre sí por no más de 6,6 grados de separación, es decir, que son necesarios siete o menos intermediarios para relacionarlos. Lo que afirmó de cierta forma la Teoría de los 6 grados de Milgram.

En la actualidad hay numerosas redes sociales destinadas a distintos fines y en las que participan personas con perfiles muy variados. Además, muchas plataformas que estaban

destinadas a otros objetivos han terminado añadiendo funcionalidades propias de las Redes Sociales para conseguir una mayor interacción entre las personas que las usan.

Las Redes Sociales tienen múltiples fines como:

- Comunicar y compartir
- Mantener o establecer contacto
- Informarse
- Entretenerse
- Vender o Comprar
- etc.

Una clasificación de Redes Sociales basada en los tipos que se pueden encontrar de ellas en Internet sería la siguiente:

- **Redes Sociales horizontales o genéricas.** Son aquellas que no poseen una temática determinada, sino que en ellas participan personas con distintos perfiles en cuanto a edad, intereses, etc.

Entre estas redes sociales generalistas estarían Facebook, X, Instagram, YouTube, etc.

- **Redes sociales verticales.** En este tipo, estarían las redes sociales que relacionan personas con intereses específicos que todas ellas tienen en común como hobbies concretos, deportes, música, etc.

Como ejemplo puede citarse la red social flickr, dedicada a la fotografía y que es el interés que une a las personas que interactúan en la misma.

Si nos centramos en los perfiles de las personas que utilizan las Redes Sociales con más usuarios, los datos son los siguientes:

- **Facebook.** La mayoría de los usuarios de Facebook son menores de 35 años. Sin embargo, la plataforma también es utilizada regularmente por usuarios de entre 36 y

65 años. Facebook es principalmente un medio para los millennials y las personas pertenecientes a la Generación Z.

- **YouTube.** Es la plataforma de redes sociales con mayor audiencia, en términos de edad: de 16 a 45 años. De ellos, más de la mitad son mujeres.
- **WhatsApp.** Sus más de 35,8 millones de usuarios convierten a WhatsApp en la red social más utilizada en España. En la práctica, supone que el 75% de la población española tiene perfil en esta plataforma de mensajería. El 52,79% de usuarios de WhatsApp tiene entre 18 y 39 años y el 51% son mujeres.
- **Instagram.** El público de esta red social es más joven en comparación al perfil de Facebook, siendo más de la mitad de sus usuarios menores de 35 años. Entre ellos, el 13,9% son mujeres de entre 18 y 24 años.
- **LinkedIn.** La edad media de los usuarios de esta red se sitúa principalmente entre los 25 y los 34 años. Entre ellos, el 57% son hombres y el 43% mujeres, y más de la mitad tienen estudios.
- **X.** La audiencia de X es especialmente alta en el grupo de edad de 25 a 49 años. Entre los más de 330 millones de usuarios de todo el mundo, el 70% son hombres y el 30% mujeres.
- **TikTok.** TikTok es la red social con el público más joven, de entre 10 a 29 años, es decir, la Generación Z. Alrededor de dos tercios de los usuarios (menores de 18 años) son chicas.
- **Pinterest.** El 24% de los usuarios de Pinterest tiene entre 16 y 24 años. Los usuarios globales de esta red social son 322 millones, entre los cuales 16 millones de usuarios son españoles.

El uso de las Redes Sociales sigue en aumento, por lo que es fundamental que conozcamos cómo usarlas correctamente desde todos los aspectos que pueden afectar a nuestra vida en Internet. ¿Te animas a descubrir más acerca de ellas?

## 2.2.2. Redes sociales generalistas

- **Instagram**

Instagram es una red social que se usa principalmente desde su aplicación móvil, aunque también es posible su uso desde un navegador web.

La aplicación que hoy conocemos ha evolucionado mucho desde que comenzara en octubre de 2009 en San Francisco de la mano de Kevin Systrom y Mike Krieger. Estos dos informáticos de profesión también eran amantes de la fotografía y crearon una app móvil en la que se podía compartir fotografías. Pero la aplicación en su comienzo se basaba principalmente en la geolocalización y se llamaba Burbn.

Sus creadores pronto se dieron cuenta de que las personas que la utilizaban, en su mayoría, lo hacían para compartir sus fotos de los lugares que visitaban por lo que decidieron centrarla en la publicación y retoque de imágenes.

Hicieron una nueva versión de la aplicación que pasó a llamarse Instagram. Procedente de los términos “instantánea” y “telegrama” en recuerdo a su infancia por las fotografías Polaroid. Las fotografías en ese momento tenían formato cuadrado y la primera que se publicó fue el perro que tenía de mascota uno de sus creadores.

En 2011 llegaron los hashtag a Instagram y estas “etiquetas” fueron una de las causas principales por las que los usuarios de esta red comenzaron a conocer fotografías o vídeos de otras personas que no conocían, llegando a los 5 millones de personas. En abril de 2012 fue comprada por Facebook (actual Meta) después de que apareciera su versión para dispositivos con sistema operativo Android.

Desde ese momento Instagram no ha parado de incorporar nuevas funciones como forma para compartir contenidos para todos los públicos y también para las empresas o entidades que deseen dar a conocer sus productos o servicios a través de la plataforma de publicidad.

Entre las funciones que podemos usar estarían:

- **Edición y publicación de imágenes.** Desde el botón de añadir de la aplicación indicado con un símbolo “+” y escogiendo “Publicar”, se puede seleccionar una fotografía guardada en la Galería o hacer una fotografía en el momento pulsando en el icono de la cámara de fotos.

En el siguiente paso podrás escoger entre los filtros que dispone la aplicación o usar la herramienta de la “varita mágica” para hacer algún cambio en la fotografía. También hay disponible en la sección de “Editar”, las herramientas de: Ajustar, Brillo, Contraste y Textura para hacer retoques en la fotografía antes de publicarla.

El paso final será incluir la información de la misma escribiendo un texto y si queremos que la publicación obtenga mayor difusión, utilizar hashtag relacionados con la temática de la fotografía. La capacidad en caracteres en la descripción de la misma es de 2.200 como máximo. Una vez completada la información solamente quedará publicarla en el icono de “Aceptar”.

“Seguidores”, “Siguiendo”

Los archivos de tipo imagen de Instagram pueden ser .jpg y .png y con un tamaño máximo de 30 Mb.

- **Publicación de vídeos.** Cuando Instagram incorporó la opción de compartir vídeos tenían que ser de máximo 15 segundos, pero ahora pueden publicarse vídeos de hasta 60 segundos. El proceso de publicación de un vídeo es igual al de subir una imagen, pero escogiendo un archivo en formato vídeo como .mp4, .mov y otros.
- **Instagram Stories.** Historias de Instagram es un servicio que está disponible desde la versión 9.0 de la aplicación para publicar imágenes y vídeos que estarán visibles como máximo 24 horas. Para publicar una historia en el perfil de Instagram, puede hacerse desde el botón “+” y escoger la opción de Historia. Podrás optar por crear una historia escogiendo imágenes de la Galería, hacer una foto en el momento o escoger uno o varios vídeos de un máximo de 10 segundos.

- **Instagram Live.** Es la función que permite compartir vídeo en tiempo real. Esta emisión es un vídeo en directo o en vivo donde las personas que lo vean pueden interactuar a través de herramientas como el chat, escribiendo comentarios, etc.
- **Álbumes de Instagram.** Desde la versión 10.9 de la aplicación se pueden compartir varias fotografías o vídeos a la vez hasta un máximo de 10. La opción está disponible al crear una nueva publicación y escoger el símbolo de los cuadrados o capas.
- **Reels.** Es una función que permite grabar vídeos cortos de 15 a 30 segundos con opciones de subir o bajar la velocidad, añadirles texto, música, sonidos, filtros y efectos.

Instagram sigue aumentando sus herramientas y opciones para que podamos comunicarnos a través de ella y compartir con otras personas. Y a ti ¿qué es lo que más te gusta de esta red social?

- **Facebook**

La Red Social Facebook fue creada en el año 2004 por un grupo de estudiantes liderado por Mark Zuckerberg, con el objetivo de mantener en contacto a los estudiantes de la Universidad de Harvard. La palabra Facebook está compuesta por “Face” (cara) y “book” (libro), que representa al libro o anuario universitario donde aparecen las fotografías y nombres del grupo de estudiantes de cada promoción.

Facebook empezó a ganar popularidad entre estudiantes y desde 2010 estuvo disponible para toda persona que quisiera unirse a ella.

Su objetivo es conectar a personas con otras personas. Realmente fue concebida para relaciones personales, aunque también hay páginas de empresa y marcas que tienen presencia en ella.

Para usarla es necesario crear una cuenta a través de su formulario de registro. Una vez verificado el correo a través de la verificación que nos llegará por email podemos completar



lo que es la información de nuestro perfil. En “Editar perfil” se puede incluir una foto, que aparecerá asociada a nuestro nombre cuando interactuemos en la aplicación, una portada, una descripción como presentación de quiénes somos y detalles como el puesto de trabajo, el lugar de residencia, nuestros pasatiempos o información destacada.

La página de perfil de usuario de Facebook tiene varios apartados como:

- Publicaciones
- Información
- Amigos
- Fotos
- Vídeos
- Registros de visitas
- y Más. En este apartado encontraremos información sobre los “Me gusta” que hemos indicado en determinadas publicaciones, los grupos a los que nos hemos unido, temáticas de interés, etc.

Además de indicar esta información sobre nuestro perfil y antes de comenzar a publicar, es recomendable revisar la privacidad de la cuenta para que verifiquemos qué información se hace pública y cuál tiene un nivel mayor de Privacidad.

Para ello, accederemos a la sección de “Configuración y privacidad” y a “Comprobación rápida de privacidad”. Aquí podremos consultar, por ejemplo, quién puede ver nuestras publicaciones, cómo pueden buscarnos en Facebook o la configuración de nuestros datos en esta red social.

Para buscar amigos podemos usar el buscador del que dispone Facebook indicado con un icono de una lupa y con la frase “Buscar en Facebook”. Escribiremos el nombre de la persona con la que queramos contactar y haremos una búsqueda. Si la localizamos accederemos a su página de perfil y para solicitar que forme parte de nuestros contactos en Facebook haremos clic en el botón de “Agregar”.

Al hacerlo, a la persona le llegará nuestra solicitud de amistad y si la acepta entrará a formar parte de nuestra lista de amigos. Para organizar esta lista de Amigos también existe la

posibilidad de crear “Listas personalizadas” para que podamos incluir en cada una según nuestro criterio. De esta forma, a la hora de publicar podremos escoger qué personas pueden ver la publicación.

En la página de “Inicio” de la aplicación aparecerán las publicaciones que han compartido las personas que están en nuestra lista de Amigos y en ellas podremos interactuar de varias formas:

- Indicando un “Me gusta” a la publicación
- Haciendo un comentario con texto, incluyendo un emoji, adjuntando una imagen, comentando con un GIF o con un sticker.

Si lo que queremos es compartir algo a través de nuestra propia publicación, escribiremos en la caja de texto indicada como “¿Qué estás pensando?”. Al hacer clic en la misma se abrirá una ventana para poder escribir y con opciones de edición como la de poner un fondo a la publicación o incorporar un emoji o emoticono. Además, a la publicación se le puede incorporar:

- Fotos, vídeos o gifs.
- Incluir un sentimiento/actividad como si te encuentras feliz o si estás celebrando algo como un cumpleaños.
- Etiquetar personas. Cuando etiquetas a alguien, creas un enlace a su perfil. Por ejemplo, puedes etiquetar una foto para indicar quién aparece en ella o publicar una actualización de estado e indicar con quién estás.
- Incluir una ubicación para indicar dónde te encuentras en el momento de la publicación.
- Crear una sesión de preguntas y respuestas.
- Indicar un acontecimiento importante.
- Recaudar dinero para una organización sin fines de lucro.
- O realizar un vídeo en directo.

Otro tipo de publicaciones que se pueden compartir en Facebook son las llamadas “Historias”. Este tipo de recurso permite compartir fotos, vídeos cortos o mensajes personales con efectos o imágenes elegidas de Internet.

Eso sí, estas publicaciones desaparecerán a las 24 horas, por lo que los mensajes que se compartan en la historia es recomendable que sean breves, impactantes pero teniendo en cuenta que no se conservarán como el resto de publicaciones en nuestro perfil de Facebook.

## Reels

Todas estas opciones también están disponibles en la aplicación móvil de Facebook para que la puedas usar en tu teléfono. ¡Ya solamente queda empezar a compartir en esta red social!

- X

La red social X, llamada anteriormente Twitter en su nacimiento en 2006, comenzó siendo una plataforma o servicio de microblogging con publicaciones llamadas “tweets” limitadas a un número de caracteres de 140 y posteriormente aumentados a 280.

A lo largo del tiempo, esta red social ha ido evolucionando y añadiendo nuevas funcionalidades. En 2022, fue comprada por el empresario Elon Musk, propietario de empresas como Tesla o SpaceX y desde entonces son muchos los cambios que en la misma se han implementado.

El registro en la misma, puedes hacerlo desde su página oficial creando una cuenta gratuita completando los datos requeridos. También existen cuentas premium y con otras características, pero nos centraremos en comentar las características de lo que incluye una cuenta gratuita.

Una vez que te hayas registrado, desde la página principal o “Home” tendrás disponible la posibilidad de escribir un “post” desde “¿Qué está pasando?!. La visibilidad de tus publicaciones dependerá de la privacidad que hayas indicado en tu cuenta.

A medida que vayas escribiendo en el post, verás que aparece un círculo que se va completando hasta el máximo número de caracteres que puedes escribir en la publicación.

Verás que en los post, que tienen las siguientes opciones:

- Incluir “Fotos y vídeos”.
- Añadir un “GIF” o imagen animada.
- Crear una “Encuesta” con varias respuestas a tu pregunta y con un tiempo de duración
- Usar “Emoji” o emoticonos para acompañar a la información.
- Programar el post para que se publique en un día y hora determinada.
- O “Etiquetar tu ubicación” para que también se añada al post, información sobre el lugar desde el que lo estás publicando.

Una vez que hayas incluido la información en el post, puedes publicarlo escogiendo la opción de “Postear”.

Para seguir a cuentas de tu interés y que aparezcan sus publicaciones en la página principal de la red social cuando accedas a ella, puedes buscarla y comenzar a seguirlas desde la herramienta de “buscador” o también verás un apartado indicado como “A quién seguir” en el que aparecerán sugerencias de cuentas que te podrían interesar. Desde el botón “Seguir” podrás indicar que deseas que aparezcan sus posts en tu página principal.

Para interactuar en los post, puedes hacerlo de varias formas:

- **Responder.** Para publicar un comentario sobre el post que se incluirá en el hilo de respuestas.
- **Repostear.** Para compartir el post y que lo puedan ver las personas que siguen tu cuenta en X.
- **Me gusta.** Para indicar a modo de votación positiva acerca de la información publicada.

Al igual que puedes comenzar a seguir a cuentas en X, también otras cuentas pueden seguir a la tuya. En función si has configurado tu cuenta de forma pública o privado, el seguimiento de tus posts será de forma inmediata o deberás aprobar cada solicitud que te llegue de seguimiento. Para configurar opciones de privacidad de tu cuenta, puedes acceder a “Más

opciones” y “Configuración y privacidad” para administrar qué información permites que vean otras personas en X.

Para organizar los contenidos en esta red social, puedes hacerlo con dos funcionalidades que hay disponibles:

- **Listas.** Es una forma de estar al tanto de la información que publican un grupo específico de cuentas sin necesidad de seguirlos individualmente. Existen Listas Públicas y Privadas. Cuando selecciones una cuenta para que esté incluida en una de tus listas, puedes elegir si tu lista es pública (cualquier persona en X puede verla y suscribirse a ella) o privada (solo tú puedes verla y usarla).
- **Marcadores.** Esta función permite guardar publicaciones para acceder a ellas más tarde desde la sección de “Guardado”. Para marcar un post, selecciona el icono del marcador y cuando ya no desees que la publicación esté en la sección de “Guardados”, selecciona “Eliminar de tus elementos guardados”.

En esta red social también existen lo que se llama “**Comunidades**”, que son grupos de conversación donde conectar con personas que estén interesadas en tus mismos intereses. Para consultar comunidades disponibles, dirígete a la sección de comunidades y utiliza el buscador para indicar sobre qué temática te gustaría encontrar Comunidades.

Una vez que hayas encontrado una comunidad que te interese, puedes formar parte de ella seleccionando “Unirse”. Cada comunidad tiene establecidas sus reglas de comportamiento así que es recomendable revisarlas antes de unirse y deberás aceptarlas antes de unirte.

Como ves, muchas opciones para unirte a conversaciones de tu interés a través de la red social X.

### 2.2.3. Redes sociales audiovisuales

#### ● YouTube

Esta plataforma de vídeos que además se considera una red social por la posibilidad de interactuar entre usuarios de la misma, nació en febrero de 2005 de la mano de tres antiguos trabajadores de la empresa Paypal.

Steve Chen, Chad Hurley y Jawed Karim tras una fiesta querían compartir lo que había ocurrido en la misma pero al no tener un lugar donde hacerlo, crearon esta plataforma de vídeo. Un año más tarde y viendo el gran potencial que podría tener fue adquirida por Google por un precio de 1.650 millones de dólares.

YouTube es la plataforma de visualización de vídeos más conocida del mundo y el segundo buscador después de Google.

En este servicio podremos encontrar millones de vídeos de todo tipo de temáticas y categorías. Sin embargo, la única función de YouTube no es solamente la de ver vídeos, ya que también podremos subir los nuestros propios de forma sencilla para poderlos compartir con los millones de usuarios de YouTube o usarla para guardar de forma más privada nuestro contenido en este formato.

Para comenzar a usar YouTube, lo primero que tenemos que hacer es acceder a su página a través del navegador web o a través de su aplicación móvil si lo hacemos a través de un dispositivo como un teléfono inteligente o una tablet.

Hay que destacar que si tenemos una cuenta en Google, podremos registrarnos para tener nuestra cuenta de YouTube y así poder usar sus funciones como la de suscribirnos a otros canales, votar con un “Me gusta” a vídeos concretos o guardar en listas que vayamos creando aquellos vídeos que deseamos ver en otro momento.

Vamos a comentar a continuación las opciones que encontramos al acceder a YouTube con nuestra cuenta de usuario:

- **Inicio.** Una vez que nos hemos registrado y accedido a YouTube, nos encontraremos con una serie de vídeos, agrupados por temáticas que pueden ser de nuestro interés. Los cuales básicamente son vídeos recomendados según la información que se ha recopilado en nuestro navegador.
- **Explorar.** En la opción de “Explorar” indicada con una brújula podremos buscar vídeos clasificados por distintas categorías como: Tendencias, Música, Películas, En directo, Videojuegos, Noticias, Deportes y Aprendizaje. Así como los vídeos más populares del momento.
- **Shorts.** Los Shorts son vídeos cortos en formato vertical y que se publican desde teléfonos móviles.
- **Suscripciones.** En este apartado aparecerán los canales de YouTube a los que nos suscribimos y sugerencias para seguir a otros en función de nuestros intereses.
- y **Biblioteca.** Donde aparece:
  - **Historial.** Con la información de los últimos vídeos que hemos visto en YouTube.
  - **Ver más tarde.** Donde se mostrará la información de los vídeos que hemos marcado desde la opción de “GUARDAR” de un vídeo.
  - **Listas de reproducción.** Son espacios que podemos crear para que se almacenen los enlaces a vídeos que clasifiquemos por temáticas que nos interesen y que podemos consultar en un momento dado.
  - **Vídeos que me gustan.** Todos los vídeos que hemos votado de forma positiva por su contenido indicando “Me gusta” aparecerán en esta sección.

Por otro lado, en YouTube existen dos tipos de publicaciones que podemos hacer:

- Subir vídeo
- Emitir en directo

Para subir un vídeo, lo único que tenemos que hacer es pulsar el botón indicado con un símbolo “+” y una cámara de vídeo y escoger la opción “Subir un vídeo”. Podremos escogerlo del gestor de archivos de nuestro dispositivo o arrastrarlo para que comience la subida.

En la ventana que aparece podremos incluir información como:

- Título del vídeo
- Descripción
- Miniatura o imagen representativa del contenido
- Listas en las que indiquemos que se organice el vídeo
- Audiencia, en la que es necesario indicar si el vídeo ha sido creado para público infantil

Siguiendo los pasos indicados al ir guardando la información, llegaremos al último paso relacionado con la Visibilidad en el que habrá que indicar:

- Si el vídeo será: Privado (solo el propietario del canal y usuarios que se elijan podrán verlo), Oculto (cualquier persona que disponga del enlace al vídeo podrá verlo pero no aparecerá en búsquedas dentro de YouTube) o Público (que estará accesible en los resultados de búsqueda y al compartirlo a través de enlace).
- En esta ventana también se podrá elegir si el vídeo se publicará inmediatamente cuando finalice la subida o podremos programarlo para que se publique en un momento determinado.

Tanto para encontrar respuestas a tus búsquedas como para usar YouTube para compartir tus vídeos, esta red social ofrece múltiples posibilidades. ¿Ya tienes tu propio canal de YouTube?

- **TikTok, Twitch, Pinterest**

Las publicaciones en Redes Sociales en formato audiovisual son uno de los contenidos que mayor éxito tienen, por eso no es de extrañar que haya plataformas que estén basadas únicamente en contenidos de este tipo de formato.



Vamos a hablar de tres redes sociales en las que se comparte información y en las que predomina el contenido audiovisual.

- **TikTok.** Es una aplicación que permite crear y compartir vídeos cortos con una duración de 3 a 15 segundos o de 30 a 60 segundos. Fue creada por la empresa de origen chino ByteDance en 2016. Primero se lanzó en China, con el nombre Douyin y, al año siguiente, al resto del mundo con el nombre de TikTok.

Su éxito se debe en parte a que poco después de su lanzamiento y su evidente popularidad entre la población joven, celebridades y comediantes, como Jimmy Fallon, comenzaron a hablar sobre la aplicación y a usarla.

La característica que la diferencia con otras redes es por ser a pantalla completa y con el sonido activado.

Entre los tipos de vídeos que se comparten en esta red social estarían:

- Vídeos musicales o montajes
- Cortos cómicos
- Vídeos con efectos especiales
- Duetos
- Vídeos de reto o challenge videos

Para publicar un vídeo en esta aplicación una vez abierta la misma puedes seguir estos pasos:

- Selecciona el botón de (+) para crear un nuevo vídeo.
  - Entra en la sección de “Efectos” para buscar por categoría o escoger el efecto que desees para descargarlo y usarlo todas las veces que quieras.
  - Una vez que hayas elegido el efecto, comienza a grabar tu vídeo y publícalo al finalizar.
- **Twitch.** Es una plataforma de vídeo en formato streaming o “en vivo” en la que se pueden encontrar transmisiones relacionadas con deportes, partidas de videojuegos y otros eventos de diferentes temáticas. Aunque se creó para dedicarse de forma casi

exclusiva a la retransmisión partidas de videojuegos, la plataforma ha aumentado su variedad de contenido y se pueden encontrar desde clases de cocina a desfiles de moda.

Esta plataforma nació en 2011 y fue comprada por Amazon en 2014 por 970 millones de dólares.

Puede usarse tanto para seguir contenidos de los llamados streamers o creadores de contenido como para utilizarse desde el lado de viewers o espectadores.

Los contenidos en directo están disponibles en la página principal de Twitch, pero es necesario registrarse para crear una cuenta si se quiere seguir a canales o interactuar en esta red social.

Aunque se trata de una plataforma gratuita, existe la posibilidad de suscribirte a algún canal para tener ventajas exclusivas, como: un chat de suscriptores que el streamer al que sigas podrá leer en directo, contenido exclusivo o sorteos para suscriptores entre otras ventajas. Twitch Prime está incluido con Amazon Prime y ofrece la posibilidad de suscribirte a un canal una vez al mes sin coste adicional, pudiendo cambiar cada mes la suscripción a otro canal diferente.

Otras de las peculiaridades de Twitch es la de hacer “donaciones” a los streamers, haciéndoles llegar dinero si te gusta el contenido que comparten y como filosofía para fomentar que sigan creando contenido.

- **Pinterest.** Es una red social visual en la que podrás compartir imágenes, infografías, vídeos y todo tipo de contenidos. Es una plataforma que promueve el guardar tus ideas, compartirlas o como fuente de inspiración. Cuenta con un formato que recuerda al del corcho de pared en el que se cuelgan las fotos.

En esta red social las publicaciones se organizan en “Tableros” y reciben el nombre de “Pin”. Estos elementos pueden ser en formato imágenes, vídeos, infografías, etc.

Una vez registrado en la aplicación, desde tu perfil podrás crear tus Tableros para guardar los pines que selecciones. Los tableros pueden ser Públicos o Privados en función a la visibilidad que para otros usuarios quieras que tengan.

Podrás **crear un pin** en cualquier apartado de la página pulsando en el icono del “+” y guardarlo en el tablero que quieras, añadir título, explicar en qué consiste, añadir texto alternativo y un enlace para dirigir a una página donde aparezca el contenido si está ya publicado en Internet. Después puedes subir el contenido seleccionándolo, arrastrándolo o soltándolo y finalmente “pinearlo”.

¡Comparte aficiones, intereses y mucho más a través de estas tres redes sociales audiovisuales!

#### 2.2.4. Redes Sociales profesionales

- **LinkedIn**

LinkedIn nació en 2002 como una red social con el objetivo de poner en contacto a profesionales que buscan sinergias laborales y nuevas oportunidades de negocio.

En ella se puede incluir información sobre nuestro perfil profesional, experiencias laborales, formación realizada y todo lo que suponga información de interés relacionado con el mundo laboral.

Es la plataforma por excelencia para hacer networking online, es decir, contactar con personas o empresas con objetivos profesionales o para hacer negocios.

Al tratarse de una red social profesional temas como los relacionados con el ocio y entretenimiento estarían en un segundo plano. En esta red social se prioriza el crear y compartir contenidos orientados al ámbito laboral, profesional y empresarial.

LinkedIn contribuye a conseguir varios objetivos y a dar visibilidad a nuestro perfil profesional. Entre los usos que podemos dar a LinkedIn estarían:

- **Encontrar empleo.** Cuando creas una cuenta en LinkedIn es recomendable completar todos los campos con información de tu experiencia profesional o laboral, estudios, certificados, habilidades, documentos, recomendaciones de otras personas que hayan trabajado contigo y demás. La información que incluyas en tu perfil en LinkedIn es fundamental para lograr que te encuentren a la hora de buscar personas con tu perfil profesional. Pensemos que una gran cantidad de reclutadores de empleo buscan a través de LinkedIn para cubrir puestos vacantes.
- **Crear tu red de contactos profesionales.** Ir poco a poco aumentando tu red de contactos en esta red social puede suponer ampliar tu círculo de oportunidades en cuanto a visibilidad de tu perfil, encontrar personas que compartan tus mismas inquietudes laborales o para conseguir nuevas oportunidades de negocio.

Entre las funciones de las que dispone LinkedIn para ir construyendo nuestra red de contactos afines a nuestro perfil profesional, podemos destacar las siguientes:

- **Los Grupos.** Los grupos son una excelente forma de relacionarse con personas que trabajen en tu sector profesional. Allí podrás entrar en contacto con otros profesionales, leer contenidos asociados a tu sector o ver ofertas de empleo vigentes.
- **Los Datos.** Los datos que se comparten dentro de la red social ayudan a las organizaciones y empresarios a desarrollar estrategias de marketing digital mediante la identificación eficiente de su público objetivo.
- **El Chat.** Esta funcionalidad permite la opción de poder enviar mensajes privados a tus contactos bien sea para presentarte o para dar a conocer un nuevo proyecto, producto o servicio que consideres puede interesarle a alguno de tus contactos. Siempre con la precaución de no hacer spam ni una difusión que no se haya solicitado, ya que se puede obtener el efecto contrario de que seamos bloqueados.
- **Páginas de empresa.** Para poder dar a conocer lo que realiza una empresa o negocio, LinkedIn permite crear páginas de empresa con el requisito de que la dirección de email con la que se dé de alta la empresa esté asociada a un dominio

propio, es decir, no es posible con un correo tipo @gmail.com, @outlook.com o similares.

A la hora de compartir contenido en LinkedIn encontramos dos tipos de publicaciones a las que se pueden acceder desde:

- **Crear publicación.** Escribiendo directamente en la caja de texto se puede publicar información añadiendo una imagen o vídeo, un documento, compartir que estás buscando personal, crear una encuesta, crear un evento, celebrar una ocasión especial, encontrar especialista u ofrecer ayuda.
- **Escribir un artículo.** A través de esta opción podremos incluir un contenido con opciones ampliadas como que incluirá un titular, podremos incorporar una imagen que destaque como portada del artículo, usar el editor de texto e incluir varios elementos de tipo imagen, vídeo, diapositivas, enlaces o fragmentos.

Con la ayuda de las funcionalidades y herramientas de LinkedIn, podrás establecer relaciones con personas de tu sector a través del networking y realizar búsquedas de perfiles profesionales con mucha más precisión.

### 2.2.5. Blogs y foros

- **Qué son los Blog y cómo usarlos para encontrar información de interés**

El primer blog nació en 1994 de la mano de Justin Hall, un estudiante que creó una página web llamada www.links.net a modo de diario personal donde hablaba de secretos familiares, relaciones personales, etc.

En 1997, Jorn Barger usó por primera vez el término blog o weblog para describir el hecho de “anotar o registrar la web” (logging the web). Y fue en 1999, cuando Peter Merholz separó el término en la palabra “we blog”, lo que hizo que desde entonces se acabara abreviando a “blog” tal y como lo conocemos hoy en día.

Los blogs han evolucionado mucho a lo largo del tiempo y se han convertido en una gran fuente de información. Dado que las personas que escriben en ellos suelen tener grandes conocimientos sobre la temática que tratan y aportan a su “comunidad” información de valor.

Estos diarios o bitácoras en Internet pueden ser creados a través de herramientas como Blogger (perteneciente a Google), Wordpress y otras que facilitan el que los autores de los mismos puedan compartir su información y las personas que estén interesadas en lo que comparten poder seguir sus publicaciones.

Por ejemplo, si quieres crear un Blog de forma sencilla y rápida puedes hacerlo en [www.blogger.com](http://www.blogger.com). Además de poder usar su herramienta de creación, dispondrás de inmediato de un dominio que si usas su versión gratuita será un subdominio finalizado en .blogspot.com. Blogger también te proporcionará un espacio de alojamiento en sus servidores para que guardes la información que publicarás en tu Blog y esté de forma pública en Internet.

Dispones de múltiples plantillas y puedes escoger el diseño que mejor se adapte a lo que estás buscando. Podrás crear “Páginas” con contenido estático para incluir información como algo sobre ti, el fin del Blog o la forma de contacto.

La sección de Blog será donde vayan apareciendo las publicaciones que hagas y que llevan el nombre de “Entradas” o “Post”. Y será en estas publicaciones donde podrás compartir el contenido que interese a la audiencia a la que te diriges.

Los Blogs tienen algunas características que facilitan el que encontremos información en ellos y que sean un medio de comunicación online entre el autor o distintos autores y las personas que acceden al contenido para informarse. Entre ellas estarían:

- **Búsquedas.** Los Blogs suelen tener recursos como un buscador integrado para encontrar un término concreto, publicaciones por fecha, autor de la publicación, etc. En muchos de ellos está representado con un símbolo de una “lupa”.
- **Metadatos.** Las palabras clave o etiquetas asignadas a un artículo contribuyen a la organización de la temática facilitando su búsqueda. Además, los Blogs pueden

incorporar elementos como la “nube de tags o etiquetas” para encontrar las publicaciones de la misma temática.

- **Comentarios.** En las entradas publicadas en un Blog los lectores pueden enviar sus comentarios y así se establece un flujo de debate en torno a ellas. Es un espacio en el que se genera debate, se pueden resolver dudas y aportar información de interés.
- **Suscripción.** La suscripción a las entradas de un Blog o a los comentarios publicados, permiten disponer de las últimas novedades publicadas sin necesidad de acceder directamente al Blog. Ya que al suscribirnos a un Blog se nos informará por el medio escogido que puede ser a través de email o a través de un servicio o aplicación de lector de RSS o Feed en el que se recopilarán las nuevas publicaciones.

Con todas las posibilidades que ofrecen los Blogs para encontrar información, así como para compartir contenido, son un recurso efectivo para seguir temáticas de tu interés.

- **Aprende a utilizar foros**

Un Foro es un lugar de Internet para tratar diferentes temas relacionados con una misma temática. Es decir, un lugar de encuentro online para hablar de todo aquello que resulte interesante a las personas que participan en ellos.

En este medio, la conversación no se hace en directo, como sería en un chat, si no que puede compartirse una información a través de un mensaje y ser contestado en otro momento.

Los foros llevan décadas existiendo e imitando el modelo de los antiguos foros romanos, pero trasladando sus normas al mundo digital para servir de lugar de reunión entre personas sin importar su procedencia.

Son un recurso de gran valor para compartir información relacionada sobre un tema en concreto y muy usados para resolver dudas o plantear alguna cuestión de opinión.

En función a la plataforma donde esté alojado el foro, se pueden publicar mensajes en el mismo con diferentes recursos: textos, imágenes, vídeos, enlaces y todo elemento que permita ampliar la información para que sea lo más completa posible.

Por ejemplo, se pueden usar foros dentro de una actividad formativa para poder realizar una comunicación que sea de utilidad para todas las personas que participan en la misma.

En este mismo ejemplo de foros dentro de una actividad formativa como sería un curso, se pueden crear distintos foros para que la información que en ellos se comparta esté organizada. Por ejemplo, en este curso encontramos:

- **Foro general de dudas.** Destinado a las siguientes acciones:
  - Hacer preguntas generales y recibir respuestas sobre tareas, fechas, materiales del curso, etc.
  - Hacer preguntas específicas sobre un tema concreto que no esté relacionado con un módulo específico del curso.
  - Hacer sugerencias para mejorar el proceso de aprendizaje y la gestión del conocimiento.
  - Reportar problemas técnicos o funcionalidades relacionadas con la plataforma.
  - etc.
  
- **Foros temáticos.** Uno por cada módulo del curso para discutir en cada uno de ellos sobre diferentes temas relacionados como dudas del contenido, aportaciones de interés, etc.

Para una correcta comunicación en foros, es necesario seguir unas reglas previamente establecidas para que las publicaciones en los mismos sean productivas facilitando el aprendizaje. Entre algunas de las normas a respetar en el uso de foros podrían citarse las siguientes:

- Respetar las opiniones del resto de personas participantes. El respeto es lo que debe primar en estos entornos, ya que cada persona pertenecemos a contextos diferentes y tenemos opiniones variadas.



- Evitar términos o expresiones que puedan resultar ofensivas desde cualquier punto de vista (religión, género, raza, política, orientación sexual, etc.)
- Si se está en desacuerdo con el comentario de otro participante, responder presentando evidencias y razonamiento lógico evitando ataques personales.
- Si se ve un comentario ofensivo o irrespetuoso, informar de ello a los administradores del foro. En nuestro ejemplo, esto se puede hacer marcando la opción de la banderita de “Informar” en lugar de agregar otro comentario. Así, si el comentario es considerado como ofensivo, los administradores del foro podrán decidir eliminarlo.
- Escribir de forma clara, lógica y concisa. Por ejemplo, limitar comentarios a unas 200 palabras como máximo. Y leer varias veces el comentario antes de publicarlo para asegurarse que la información es clara.
- Revisar la ortografía y gramática para verificar que son correctas antes de publicar.
- **NO ESCRIBIR TODO EL TEXTO DEL COMENTARIO EN MAYÚSCULAS.** Usar las mayúsculas solo en los sitios apropiados, ya que el uso de mayúsculas en entornos online equivale a “gritar” o alzar el volumen de la voz.
- Utilizar los recursos disponibles para seguir una conversación. En nuestro ejemplo, esto se hace marcando la estrella de color azul y así, las nuevas publicaciones las recibiremos a través de una notificación.
- Escribir los comentarios expresándose con palabras propias. Si se incluye una cita de terceros, siempre que se pueda, incluir la referencia (autor, nombre del libro, enlace, etc.)
- Y por último, participar en todos los foros contribuyendo con intervenciones de calidad y que aporten valor.

Una vez comentadas algunas de las pautas recomendables a seguir en el uso de foros, vamos a comentar cómo poder publicar en los mismos.

En nuestro ejemplo del curso, al acceder a la sección de “Foro” veremos en la parte izquierda de la pantalla una sección con el listado de “Todas las discusiones”.

Para encontrar una información concreta puede usarse el buscador y se puede filtrar por distintos criterios.

Los foros, como en este caso, pueden estar ya creados y participar en ellos accediendo en el que deseemos contribuir haciendo clic en el correspondiente. En la parte derecha de la pantalla se abrirán los mensajes almacenados en ese foro.

Para comentar en el mismo es necesario pulsar sobre “Añadir una respuesta”. De esta forma, se abrirá el editor para incluir la información y cuando hayamos terminado, pulsaremos en el botón indicado como “Enviar”. Así, ya habremos añadido nuestra respuesta al foro.

Haciendo un correcto uso de los foros y fomentando el respeto, las conversaciones ¡serán de gran utilidad!

## 2.2.6. Compartir otra información

### ● Cómo compartir información a través de la nube

Hoy en día, el correo electrónico y las redes sociales son los principales medios para compartir información y contenidos con otras personas, ya sea de forma privada o pública. Además, cada vez estamos más familiarizados a ver estos iconos en cualquier aplicación y que se utilizan para compartir el contenido que generamos a través de un enlace web que apunta a este recurso en la nube.

Cuando tenemos que compartir algún contenido pesado con terceros, resulta especialmente interesante usar aplicaciones de almacenamiento en la nube como por ejemplo Google Drive, Dropbox o OneDrive, que además de guardar archivos, también disponen de recursos para compartir con otras personas el contenido que haya dentro de una carpeta o un solo documento.

Este modo de compartir información evita que se llene la capacidad, que por defecto tenga nuestro servicio de correo electrónico y también permite que el destinatario pueda descargar archivos pesados como pueden ser vídeos u otros documentos.

Para compartir carpetas o documentos, por ejemplo, a través de un enlace que proporciona Google Drive, haz clic con el botón derecho del ratón sobre la carpeta o el documento

concreto y escoge la opción “obtener enlace para compartir”. Si pulsas en el enlace de “Permisos” también podrás configurar el nivel de privacidad que tenga dicho enlace.

Seguidamente copia dicho enlace y pégalo dentro de un correo electrónico, un chat de WhatsApp o en el lugar que te interese para que llegue a su destinatario.

Si quieres que la apariencia del enlace sea de menor longitud, dicho enlace puedes reducirlo a través de aplicaciones como Bit.ly, con el que incluso puedes personalizar la URL si dispones de una cuenta de usuario.

¡Sé más eficiente en tus comunicaciones utilizando los recursos que te ofrece la nube!

### ● **Comparte tu localización geográfica a través de diferentes herramientas**

Aunque siempre debemos ser precavidos a la hora de utilizar el servicio de localización que lleva integrado nuestro teléfono inteligente, lo que es cierto es que en ocasiones el compartir la información del lugar donde nos encontramos puede ser muy útil.

Imaginemos que nos hemos organizado una reunión en un lugar nuevo y tenemos que informar a otros compañeros de trabajo para que acudan a él el día y hora programados. Una forma de poder compartir la ubicación concreta es utilizando el recurso para ello que nos ofrece Google Maps, tanto en ordenadores como en dispositivos móviles.

Por ejemplo, el lugar de la reunión podría ser el Espacio CyL Digital de Valladolid, para compartir la ubicación exacta donde se encuentra, podemos hacer una búsqueda a través de nuestro navegador en Google Maps indicando en la caja de búsqueda “Espacio CyL Digital Valladolid” y hacer clic en el icono representado con una lupa. Veremos que aparece localizado en el mapa y en la parte izquierda de la pantalla aparecen varios iconos. Si hacemos clic en el indicado como “COMPARTIR” nos proporcionará un enlace que podremos copiar y podemos pegar en un correo electrónico para informar de la localización concreta a los convocados.

Si lo que queremos es compartir una ruta concreta, haremos clic en “Cómo llegar” e incluiremos un punto de salida para así ver el recorrido que debemos seguir. En la opción de “Detalles” de la ruta, veremos cómo se despliega más información y también el icono de compartir, para obtener el enlace que enviaremos a otras personas.

En un dispositivo móvil, la opción de “Compartir” aparece debajo de la información del lugar una vez que hayas realizado la búsqueda del mismo. Pulsa en “Cómo llegar” para que puedas incluir la ubicación del lugar de partida y una vez indicado, en el menú de los tres puntos de la parte superior derecha de la pantalla, si pulsas en él verás que se despliegan varias opciones y una de ellas es la de “Compartir indicaciones”. Elige la aplicación a través de la que compartirás las indicaciones o , por ejemplo, copia directamente el enlace para pegarlo donde prefieras.

Otro ejemplo en el que el compartir la información de nuestra ubicación será muy útil es si hemos quedado por ejemplo con amigos, en un grupo de chat de WhatsApp el primero que llegue puede compartir la dirección y así todos dispondremos de esa información. Incluso en una situación de emergencia podemos indicar a nuestros contactos dónde nos encontramos para que puedan venir en nuestra ayuda.

Para compartir nuestra localización geográfica a través de WhatsApp podemos hacerlo de dos formas, desde la opción de la aplicación de “Adjuntar” y “Ubicación”.

La “Ubicación en tiempo real” permite indicar el tiempo que estaremos en un lugar e incluso añadir un comentario sobre ello. Mientras que la opción de “Enviar mi ubicación actual” envía directamente el punto en el mapa donde nos encontramos en esos momentos.

¿Qué piensas de estas dos opciones? ¿Cuál es la que sueles utilizar si es necesario?



## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

## Módulo 2. Área de comunicación y colaboración

### 2.3. Participación ciudadana en línea

#### 2.3.1. Certificado electrónico

- Tipos de acreditación online
- Certificado FNMT
- Características y funcionalidades del DNI 4.0. La nueva identificación europea

#### 2.3.2. Sistema Cl@ve: la alternativa del certificado digital

#### 2.3.3. Cómo administrar mi certificado digital

- Cómo hacer una copia de un certificado desde Microsoft Edge
- Cómo renovar el certificado digital de la FNMT con certificado digital

#### 2.3.4. Firma de documentos con certificado digital

- Firma documentos en pdf con tu firma electrónica desde el ordenador
- Firma documentos en pdf con tu certificado digital desde tu teléfono móvil

#### 2.3.5. Trámites en Internet con las Administraciones

- Realizar gestiones y trámites a través de Internet
- Trámites online con las Administraciones Públicas

#### 2.3.6. Banca y compras online

- Cómo hacer trámites con tu banco por Internet
- Compras seguras a través de Internet

#### 2.3.7. Participa de forma activa a través de Internet

## 2.3. Participación ciudadana en línea

### 2.3.1. Certificado electrónico

#### ● **Tipos de acreditación online**

Una de las ventajas de la Tecnología es que facilita que podamos realizar muchas gestiones a través de Internet de forma cómoda y rápida.

Con un dispositivo informático y conexión a Internet podemos llevar a cabo cada vez más trámites que antes solamente podían realizarse acudiendo al organismo correspondiente.

De esta forma ganamos en comodidad, ahorramos en tiempo y desplazamiento y disponemos de mayor autonomía para hacerlos en el momento que mejor se adapte a nuestras necesidades.

Para realizar trámites por Internet aprovechando todas sus posibilidades es necesario que conozcamos las distintas formas que tenemos de acreditar nuestra identidad y así verificar quiénes somos.

La identificación online puede hacerse por distintos medios, pero a grandes rasgos podemos decir que hay trámites que podremos hacer con una identificación mediante certificado digital y otros sin él. Esta última opción, sería en aquellos casos que con una cuenta de usuario creada con datos como pueden ser un email y una contraseña, podremos hacer trámites concretos. Aunque en muchas ocasiones, tenemos que tener en cuenta que a través de esta identificación, los trámites que podremos hacer serán más limitados que si lo hacemos a través de una acreditación con certificado digital.

Por ejemplo, en la Sede Electrónica de la Dirección General de Tráfico, puede consultarse el saldo de puntos de nuestro carnet de conducir a través de la identificación de Usuario y Contraseña.

En esta modalidad de consulta sin certificado, los datos que debemos facilitar para darnos de alta en el sistema y obtener una clave de acceso a través de nuestro correo electrónico es el dato del NIF o NIE y la Fecha de expedición del permiso de conducir.

Pero si queremos realizar otro tipo de trámites ya sea pagar impuestos, como la Declaración Anual de la Renta, entonces la identificación a través de certificado digital será el medio de identificación para hacerlo a través de Internet.

Comencemos aclarando que un certificado digital es un documento digital que contiene los datos identificativos que permite acreditarse en Internet e intercambiar información con organismos y entidades.

Este documento digital permite que firmemos electrónicamente al igual que lo hiciéramos si realizáramos la gestión de forma presencial, ya que la firma electrónica tiene las siguientes garantías:

- **Autenticación.** Identifica al firmante de manera inequívoca.
- **Integridad.** Asegura que el documento firmado es exactamente el mismo que el original y no ha sufrido alteración ni manipulación.
- **No repudio.** Garantiza que ninguna de las partes pueda negar haber firmado el documento o trámite.

Una vez que ya sabemos lo que es un certificado digital, vamos a indicar los principales métodos de identificación electrónica que existen para acreditar nuestra identidad en las distintas Sedes Electrónicas y lugares a los que podemos acceder para realizar trámites online:

- **Certificado Digital** emitido por un organismo oficial. Este documento es proporcionado por entidades como, por ejemplo, La Real Fábrica de Moneda y Timbre (FNMT), CAMERFIRMA, etc. Si quieres consultar los prestadores de servicios electrónicos de confianza cualificados puedes hacerlo desde la página de consulta que ofrece el Gobierno de España.

- **DNI Electrónico.** Este documento de identificación que tiene soporte físico, incluye en su chip dos certificados:
  - Certificado de Autenticación. Garantiza electrónicamente la identidad de la persona al realizar una transacción telemática.
  - Certificado de Firma. Permite la firma de trámites o documentos, sustituyendo a la firma manuscrita.
  
- **Sistema Cl@ve.** Este sistema de identificación fue puesto a disposición por el Gobierno de España para unificar y simplificar el acceso a los trámites electrónicos de la Administración Pública. Es un sistema que permite disponer de una clave para poder acreditarse online. Existen dos métodos de uso de este sistema una vez que nos hemos dado de alta en él:
  - Cl@ve PIN
  - Cl@ve permanente

Una persona puede usar uno u otro método en función a la gestión concreta o el medio que prefiera para identificarse electrónicamente. Ya que podemos disponer de todas ellas y escoger la que consideremos más adecuada en cada momento.

Conocer todas estas formas de acreditación para realizar nuestros trámites online agilizará nuestras gestiones con la Administración y demás entidades con las que nos relacionemos.

- **Certificado FNMT**

Un certificado digital es un documento que contiene nuestros datos identificativos que están autenticados por un organismo oficial.

El certificado digital permite que firmemos electrónicamente con la misma validez que si lo hiciéramos en persona.

El certificado de ciudadano cuenta con numerosos beneficios:



- Ahorra tiempo, ya que es posible realizar múltiples trámites online con las Administraciones Públicas y otros organismos, evitando desplazarse y esperas innecesarias. Algo que es clave en momentos en los que no es posible desplazarnos pero necesitamos o queremos realizar trámites.
- Su formato es de tipo software que, a diferencia del DNI electrónico, no requiere un lector de tarjetas y se puede instalar en todo tipo de dispositivos.
- Genera firma digital avanzada y, al utilizar este certificado, los documentos firmados no pueden ser manipulados ni alterados.
- Validez de varios años en función de la entidad que lo haya emitido.

Son muchas las entidades que emiten certificados digitales como, por ejemplo, la Fábrica nacional de Moneda y Timbre (FNMT-RCM). Este Prestador de Servicios de Certificación ofrece distintos tipos de certificados electrónicos para identificarnos y realizar trámites de forma segura a través de Internet, entre ellos:

- Certificado de Persona Física
- Certificado de Representante
- Certificado de Empleado Público
- Certificados de Componente

Como ciudadanos, podemos solicitar el certificado de Persona Física de la FNMT de forma gratuita si cumplimos con los requisitos de:

- Ser ciudadano español o extranjero
- Ser mayor de edad o menor emancipado
- y estar en posesión del DNI o NIE

Esta certificación electrónica expedida por la FNMT vincula a su Suscriptor con unos Datos de verificación de Firma y confirma su identidad personal.

Para solicitar el certificado de Persona Física de la FNMT podemos hacerlo desde su Sede Electrónica en [sede.fnmt.gob.es](http://sede.fnmt.gob.es) y escoger la opción de certificado de Persona Física. Tendremos dos opciones de solicitud:

- Presencialmente. La solicitud se realiza a través de Internet pero en un momento del proceso es necesario que nos acreditemos para identificarnos físicamente en una de las Oficinas de registro habilitadas para ello.
- Utilizando el DNle. La solicitud utilizando este método se realiza por completo a través de Internet.

Antes de realizar la solicitud del certificado es recomendable tener en cuenta:

- No formatear el ordenador, entre el proceso de solicitud y el de descarga del certificado.
- Realizar todo el proceso de obtención desde el mismo equipo y mismo usuario.
- Usar la última versión de cualquiera de los siguientes navegadores: Mozilla Firefox, Google Chrome, Microsoft EDGE, Opera o Safari.

En el caso de optar por la opción de solicitud con acreditación presencial, el paso a paso de cómo hacerlo sería el siguiente:

Paso 1. Configuración previa. Es necesario instalar el software de la FNMT para que se ejecute cuando el navegador lo requiera. Este programa está disponible en la [página de la FNMT](#) para su descarga.

Paso 2. Solicitud vía Internet del Certificado. Al finalizar el proceso de solicitud, recibirás en tu cuenta de correo electrónico un Código de Solicitud que te será requerido en el momento de acreditar tu identidad y posteriormente a la hora de descargar el certificado.

Paso 3. Acreditación de tu identidad en una Oficina de Acreditación de Identidad. Una vez completada la fase anterior y estés en posesión de tu Código de Solicitud, deberás Acreditar tu Identidad en una de las Oficinas de Acreditación de Identidad. Puedes consultar el [LOCALIZADOR DE OFICINAS](#) que pone a disposición la FNMT.

Paso 4. Descarga del Certificado de Usuario. Aproximadamente 1 hora después de que hayas acreditado tu identidad en una Oficina de Acreditación de Identidad y haciendo uso de tu Código de Solicitud, desde la página de “Descargar certificado” en la FNMT, podrás descargar e instalar tu certificado y realizar una copia de seguridad. El tener una copia del certificado es

un paso recomendado para que puedas disponer de ella en caso de avería en el ordenador que hayas usado para la descarga, para poder importarlo a otros navegadores o para llevarlo en una unidad de almacenamiento externo y utilizarlo en otros dispositivos.

El periodo de validez del certificado digital de la FNTM-RCM es de 4 años desde que se expide. Para renovar el certificado digital de la FNMT con certificado digital puede hacerse durante los 60 días previos a la fecha de caducidad. Si fue solicitado presencialmente y es la primera vez que se renueva NO es necesario personarse en una Oficina de acreditación.

Puedes comprobar la fecha exacta de vencimiento a través del almacén de certificados de tu navegador:

- Microsoft Edge y Google Chrome: Herramientas > Opciones de internet > Contenido > Certificados.
- Firefox: Herramientas > Opciones > Avanzado > Certificados > Ver Certificados.

Una vez que tengas tu certificado digital de la FNMT ¡ya puedes realizar tus trámites online identificándote con él!

### ● **Características y funcionalidades del DNI 4.0. La nueva identificación europea**

El DNI electrónico es un documento expedido por la Dirección General de la Policía (DGP) que permite acreditar física y digitalmente la identidad de su titular, así como firmar documentos en todos los servicios electrónicos de la Administración Pública de España.

Entre las ventajas que ofrece el uso del DNI electrónico se pueden citar las siguientes:

- La firma electrónica del DNLe permite garantizar la identidad de la persona que realiza una gestión, así como la integridad del contenido de los mensajes que envía. Por tanto, se puede consultar datos de carácter personal, realizar trámites u otras gestiones o acceder a diferentes servicios públicos y privados.
- Proporciona el máximo grado de confidencialidad y seguridad en Internet.
- Identifica a las partes que se conectan telemáticamente.

- Permite el acceso seguro a servicios de Administración Electrónica desde dispositivos móviles como tablets o smartphones.

El primer DNI electrónico como Documento Nacional de Identidad, se empezó a expedir en España en marzo del año 2006. Su gran diferencia con los distintos formatos de documentos anteriores fue la incorporación de un chip que hace posible que en su interior se guarde la información de los dos tipos de certificados que contiene:

- **Certificado de Autenticación.** Garantiza electrónicamente la identidad del ciudadano al realizar una transacción telemática. Este Certificado asegura que la comunicación electrónica se realiza con la persona que dice ser, con el certificado de identidad y la clave privada asociada al mismo.
- **Certificado de Firma.** Permite la firma de trámites o documentos, sustituyendo a la firma manuscrita. Por tanto, garantiza la identidad del suscriptor y del poseedor de la clave privada de identificación y firma.

El DNI electrónico ha tenido varias versiones:

- DN1e. Expedido por primera vez en marzo de 2006
- DNI 3.0. En diciembre del año 2015
- DNI 4.0. Que empezó a expedirse en agosto de 2021

Es importante conocer que la caducidad del DNI electrónico es distinta en lo que se refiere al soporte físico y la caducidad que tienen los certificados que contiene su chip:

- La tarjeta soporte tiene una validez distinta en función a la persona que identifica:
  - 2 años (titulares con menos de cinco años de edad).
  - 5 años (entre 5 y 29 años de edad).
  - 10 años (entre 30 y 69 años).
  - Permanente, a partir de los 70 años (o para un mayor de 30 años que acredite la condición de gran inválido).
- En cambio, los Certificados electrónicos que contiene su chip tienen como características:
  - Caducidad de 24 meses.

- Y renovarlos es voluntario y gratuito.

En cuanto a las novedades que incorpora la última versión del DNI electrónico, el DNI 4.0, estarían las siguientes. Algunas de ellas aún no están implementadas y se esperan próximamente:

- Nuevo chip. Además de incorporar NFC, almacena la foto, firma, huellas y certificados de autenticación y firma electrónica.
- Podrá llevarse en el móvil. A través de una app oficial.
- Fotografía. Pasa a tratarse como un dato biométrico y se realizará en la propia Comisaría. (Datos faciales y dactilares)
- Proceso de renovación exprés. Se estima que se podrá realizar en unos doce minutos.
- Cartera digital europea. App de identidad digital con la que se podrá acceder, tanto online como físicamente, a servicios públicos y privados ofrecidos dentro de la Unión Europea.

Para usar el DNI electrónico puede hacerse a través de dos dispositivos distintos:

- Un ordenador en el que tendremos que tener instalado un lector de tarjetas criptográficas compatible con la versión de nuestro DNI. También la FNMT ha puesto a disposición la aplicación DNIRemote que aprovecha la tecnología NFC para convertir el dispositivo móvil en un lector del DNI electrónico conectado al ordenador.
- Un teléfono inteligente con tecnología NFC en el que tengamos instalada una aplicación móvil compatible para realizar los trámites que estén disponibles en ella.

En los dos casos deberemos conocer el PIN de acceso de nuestro DNI que nos fue facilitado en el llamado “sobre ciego” y que si no lo recordamos, lo queremos cambiar a otro más sencillo de recordar o no encontramos dicho sobre con el PIN, podemos acudir a una máquina de Punto de Actualización del DNI (PAD) que hay en las Oficinas de Expedición del DNI. También en estas máquinas es donde podremos renovar los certificados de nuestro DNI que recordamos que tienen una caducidad de 24 meses.

Con el DNI electrónico en su versión 3.0 se podrán realizar aquellos trámites disponibles a través de aplicaciones móviles compatibles. Para ello, desde la tienda de aplicaciones

introduce en el buscador CNP FNMT y aparecerán las apps compatibles desarrolladas por la FNMT para realizar gestiones con este documento.

Las aplicaciones móviles para realizar trámites con el DNI electrónico pueden ser diferentes aunque todas ellas suelen funcionar de una manera similar una vez descargadas en nuestro dispositivo móvil:

- Solicitan el dato del CAN o “Card Access Number” (Número de acceso a la tarjeta).
- Y requiere que se acerque la tarjeta física del DNI al dispositivo para que la información que contenga el chip pueda leerse.

El DNI electrónico no es solamente el documento con el que nos identificamos, si no un medio por el que podemos realizar trámites y gestiones online que necesitemos hacer. Y tú ¿ya le sacas todo el partido?

### **2.3.2. Sistema CI@ve: la alternativa del certificado digital**

CI@ve es un sistema de identificación que permite realizar trámites con las distintas administraciones públicas de forma electrónica.

Entre las características que tiene este sistema de identificación electrónica podríamos indicar las siguientes:

- Su principal ventaja es que no es necesario tener distintas contraseñas para cada acceso a cada Administración. Ya que la identificación es con una única clave basada en usuario y contraseña únicos.
- Posibilidad de solicitar el uso de dos formas: con una clave temporal e inmediata para trámites concretos o disponer de una clave permanente si realizamos muchas gestiones online de forma habitual.
- Una vez registrados en el sistema, resulta más sencillo de utilizar que otros sistemas de verificación (DNIe o certificados digitales).
- Evita problemas de tipo técnico por la configuración de los navegadores.
- Cada vez se está incorporando a más plataformas y puede usarse en sedes como la de la Agencia Tributaria, la Seguridad Social y muchas más.

Para usar el Sistema CI@ve es necesario darse de alta desde la página de clave.gob.es en la sección de “Registro”. Después, escoge la opción de “Cómo puedo registrarme”, donde encontrarás varias opciones en función a dos niveles de registro:

- **Registro Básico**
  - A través de Internet por videollamada
  - A través de Internet con carta de invitación
  
- **Registro Avanzado**
  - A través de Internet con certificado electrónico o DNLe
  - Presencialmente en una oficina de registro

Para realizar el registro en este sistema a través del método de carta de invitación, una vez escogida dicha opción haz clic en el enlace de [A través de Internet con carta de invitación](#).

En esta página aparece toda la información necesaria y el paso a paso de cómo es el registro de alta en este sistema por este método, un vídeo explicativo del proceso así como una infografía que puedes descargar en un documento en formato PDF.

La carta de invitación puede solicitarse desde el portal Registro CI@ve o desde la aplicación móvil de CI@ve PIN.

Una vez hecho el registro completo, podremos escoger solicitar una o los dos tipos de opciones que tiene el sistema CI@ve de acreditación que son:

- **CI@ve PIN.** Es una forma de realizar trámites por Internet con una validez limitada en el tiempo y que se puede renovar cada vez que lo necesitemos. Este sistema de identificación electrónica está basado en el uso de un código elegido por el usuario y un PIN comunicado al teléfono que hayamos indicado al realizar el alta en CI@ve mediante la aplicación móvil de CI@ve PIN o con un mensaje de texto o SMS.
  
- **CI@ve permanente.** Esta forma está indicada para personas que realizan gestiones con las administraciones públicas de forma habitual. Para darse de alta en CI@ve

permanente hay que identificarse con el DNI o NIE e indicar una contraseña. De esta forma, cuando se vaya a realizar un trámite escogiendo este método, simplemente habrá que introducir los datos indicados de usuario y contraseña. Pero hay que aclarar que para aquellos trámites que tengan un nivel de seguridad elevado, aunque se use este método, se enviará una clave de un solo uso por SMS.

El Sistema CI@ve también dispone de Firma CI@ve. Esta opción posibilita realizar firma electrónica mediante certificados electrónicos centralizados (almacenados y asegurados por una Administración pública, en este caso, por la Dirección General de la Policía), de esta manera, se podrá firmar documentos de forma electrónica.

Para utilizar este sistema de Firma CI@ve es necesario:

- Registrarse en el sistema clave, aportando certificado electrónico reconocido.
- Activar la clave de igual forma que para la CI@ve permanente.
- Y se ha de generar el certificado de firma bien en el momento de la primera firma o bien en un momento posterior.

El Sistema CI@ve se va implantando como un sistema de acreditación como opción en muchas Sedes Electrónicas no solamente en España si no a nivel Europeo. Por lo que si quieres un método que funcione sin grandes requisitos técnicos y como alternativa al certificado digital ¡CI@ve es tu Sistema!

### **2.3.3. Cómo administrar mi certificado digital**

El disponer de un certificado digital para realizar tus trámites online es muy útil para realizarlos de forma más autónoma. A continuación, vamos a comentar dos puntos importantes relacionados con los certificados digitales: cómo hacer una copia de seguridad y cómo renovar el certificado de la FNMT sin tener que acudir presencialmente a una oficina de acreditación.



- **Cómo hacer una copia de seguridad de un certificado digital desde Microsoft Edge**

Si ya solicitaste, por ejemplo desde la FNMT tu certificado digital y lo descargaste en tu navegador de Microsoft Edge es recomendable hacer una copia del mismo para poder tenerlo en otro lugar externo en caso de problema con el navegador o con el equipo desde el que lo utilices.

Para ello, accede a la configuración de Internet Edge situada en el menú de los 3 puntos de la parte superior derecha de la pantalla y busca por “Certificados”. Accede a la sección y se abrirá una ventana en la que aparecerán los certificados que tienes disponibles en este navegador.

Escoge del que quieras hacer una copia, ya que el original seguirá estando disponible en este navegador. Seguidamente pulsa en el botón “Exportar”. Sigue los pasos del Asistente de exportación que irán apareciendo en las distintas pantallas.

Recuerda marcar la casilla de exportar la clave privada y pulsa en “siguiente”. Incluye una contraseña para que se solicite cuando utilices esta copia del certificado a la hora de realizar tus trámites online.

Indica un nombre al archivo para poder localizarlo posteriormente y el lugar en el que se guardará. Puede ser en el mismo equipo o en una unidad de memoria externa.

Pulsa en “Siguiente” y en “Finalizar” para “Aceptar” que finalice la copia de tu certificado.

Ya tienes la copia de tu certificado lista para importar a otros navegadores o guardarla en otras unidades de almacenamiento para usarlo en el momento que desees.

- **Cómo renovar el certificado digital de la FNMT con certificado digital**

Si dispones de un certificado digital de la FNMT de Persona Física en estado válido puedes renovarlo directamente desde la Sede Electrónica de la FNMT sin necesidad de ir personalmente a una de las Oficinas de Registro. Eso sí, teniendo en cuenta que no se haya

excedido el límite máximo de 5 años desde la última identificación física que se llevó a cabo para la obtención de dicho certificado.

Para ello, si proporcionaste en su momento a la FNMT tu dirección de correo electrónico, recibirás un email informándote de la fecha en la que caducará tu certificado y la opción de renovarlo a través de Internet.

Accede a la página de la FNMT y a su opción de renovar certificado.

Verifica que tienes tu equipo preparado con el software que pone a tu disposición la FMNT instalando la versión correspondiente en función al sistema operativo que uses.

En el siguiente paso, podrás solicitar la renovación del certificado identificándote con el que tienes próximo a caducar.

Indica una contraseña para proteger las claves del certificado y completa tus datos en el formulario que aparecerá y pulsa en “Aceptar”.

Después, deberás firmar la solicitud a través del programa “autofirma”. Si todo es correcto, aparecerá un mensaje informativo sobre que la solicitud de renovación ha sido procesada correctamente.

El último paso es el correspondiente a la descarga del certificado introduciendo el código de solicitud que fue proporcionado durante el proceso. Accede a la página de descarga del certificado, indica tu documento de identificación, el primer apellido y el código de solicitud.

Acepta los términos y procede a la descarga del certificado incluyendo la contraseña que indicaste en su momento. También puedes crear una copia del certificado y así tenerla disponible en otro lugar del equipo o en una unidad de memoria externa.

Una vez realizada la descarga, comprueba en el navegador desde el que has realizado el trámite, que ya tienes el certificado renovado con la nueva fecha de caducidad del mismo.

### 2.3.4. Firma de documentos con certificado digital

Para ciertos trámites es necesario presentar documentos que estén firmados electrónicamente. Puedes hacerlo a través de algún programa o aplicación como mostramos a continuación.

- **Firma de documentos en pdf con tu firma electrónica desde el ordenador**

El poder firmar documentos con nuestra firma electrónica si disponemos ya de un certificado digital válido como el que podemos obtener, por ejemplo, de forma gratuita a través de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre, nos proporcionará la integridad del documento firmado.

Entre las opciones para firmar un documento, está el programa gratuito Adobe Acrobat Reader, un lector de documentos muy popular a la hora de utilizarlo para poder firmar si dispones de certificado electrónico.

Para firmar electrónicamente un documento, tendremos que disponer en el ordenador donde vayamos a realizar el proceso, previamente el certificado digital.

Primero abre el documento PDF que quieras firmar y selecciona la opción de “Más herramientas” que aparece en la parte inferior izquierda. Al hacerlo, aparecerán varias opciones y entre ellas la de “Certificados”.

Selecciona dicha opción y en la parte superior verás que hay un icono de una pluma indicado como “Firmar digitalmente”. Al hacer clic en el mismo, aparecerá una ventana que informa que debes dibujar el área en la que quieres que aparezca la firma.

De entre los certificados que se encuentran en el ordenador, escoge con el que vayas a firmar el documento si dispones de más de uno. Pulsa en “Continuar” y aparecerá la vista previa de la firma con su información.

Pulsa en “Guardar” para que se guarde una nueva versión del documento que ya incluye la firma electrónica con la que lo has firmado.

Si deseas validar o comprobar si el documento está correctamente formado y la firma es válida puedes acudir a la web <https://valide.redsara.es/valide> y usar el servicio de “Validar firma”.

Sube el archivo, introduce el código de seguridad y pulsa en el botón de “Validar”. Aparecerá la información sobre si la firma con la que está firmado el documento es válida.

Otra opción para firmar documentos si tienes ya certificado digital, es con la aplicación de firma electrónica desarrollada por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas llamado “autofirma”.

Puedes descargarlo desde la sección de descargas de la web [firmaelectronica.gob.es](http://firmaelectronica.gob.es) y está disponible para distintos sistemas operativos como Windows, Linux o Mac.

Una vez descargado, ábrelo y selecciona el fichero que vayas a firmar de los tienes guardados en tu equipo.

Escoge si quieres que la firma sea visible en el documento. Si marcas esta opción la aplicación te solicitará que marques el área donde se verá la firma. Una vez dibujado, aparecerán los certificados que se detectan en el equipo. Pulsa en el botón de “OK” y escribe un nombre para el documento.

Si el proceso se ha realizado correctamente aparecerá un mensaje indicando: Proceso de firma completado satisfactoriamente.

Podrás acceder a ver el documento y comprobar que aparece la firma visible en el lugar que habías indicado.

Como has visto, estas dos opciones te permiten firmar tus documentos con tu certificado digital.

### ● **Firma documentos en PDF con tu certificado digital desde tu teléfono móvil**

Si alguna vez no tienes a mano un ordenador en el que dispongas de tu certificado digital, puedes firmar tus documentos también a través de tu teléfono móvil.

Eso sí, previamente tendrás que tener en tu teléfono el certificado digital con el que realizarás la firma. Para ello, puedes descargar una copia desde el navegador en el que lo tengas disponible y enviártelo por email o subirlo a un servicio de almacenamiento online como Google Drive para posteriormente descargarlo en tu teléfono móvil.

Si tienes tu certificado digital en el navegador Internet Edge, accede a “Configuración” y a la sección de “Administrar certificados”. Selecciona el correspondiente y pulsa en “Exportar”. Se abrirá el asistente de exportación para la descarga de una copia de tu certificado, que en ningún momento dejará de estar en tu navegador con esta copia del mismo. Es aconsejable exportarlo con la clave privada para que cada vez que lo uses te solicite la contraseña que indicaste en la exportación.

Una vez guardado tu certificado en tu teléfono móvil, descarga la aplicación llamada Cliente movil @firma. Abre la aplicación y selecciona el documento que desees firmar pulsando en “Firmar fichero”. Se abrirán las carpetas que tienes almacenadas en tu móvil. Escoge el documento que vayas a firmar y el certificado con el que desees hacerlo de los que la aplicación detecta en el dispositivo.

El fichero se firmará y guardará en la misma carpeta donde estaba almacenado y llevará al final del título el concepto “\_signed” para indicar que es la versión del documento firmada.

Firma documentos en PDF a través de tu móvil con esta sencilla opción.

### 2.3.5. Trámites en Internet con las Administraciones

#### ● Realizar gestiones y trámites a través de Internet

A día de hoy, podemos realizar multitud de gestiones a través de Internet. Por ejemplo, podemos relacionarnos con las Administraciones Públicas realizando trámites, y podemos relacionarnos digitalmente con otras entidades y empresas privadas como pueden ser las que nos proveen de luz, gas, teléfono, etc.; es decir, todo se gestiona a través de Internet y esa es la tendencia del futuro próximo.

Por ello, es fundamental que como ciudadanos competentes digitales conozcamos cómo nos podemos relacionar digitalmente a través de Internet según nuestras necesidades específicas.

Para realizar gestiones y trámites online siempre debemos hacerlo accediendo a la plataforma correspondiente, ya sea un sitio web, una sede electrónica (en el caso por ejemplo de Administraciones Públicas) o a través de una aplicación móvil.

Es posible que para realizar un trámite o gestión concreta necesites un certificado digital para identificarte. También es posible que la misma gestión se pueda realizar con diferentes medios de identificación. Éste sería el caso, por ejemplo, de la consulta de los puntos que disponemos en nuestro carnet de conducir a través de la sede electrónica de la Dirección General de Tráfico, que ofrece la opción de hacer la solicitud de la consulta de este dato por diferentes métodos como con un certificado digital, con sistema cl@ve o incluso con usuario y contraseña que hayamos creado a través de su web.

Vamos a ver un ejemplo concreto y cómo realizarlo a través de la solicitud de un informe de vida laboral en la Sede Electrónica de la Seguridad Social.

Para ello, accede a la web de la Seguridad Social en [www.seg-social.es/](http://www.seg-social.es/) y en la parte derecha encontrarás un acceso a su Sede Electrónica. Después, en la pestaña de “Ciudadanos” haz clic en la opción “Informes y certificados”, verás entre el listado que ofrece la de “Informe de vida laboral”. Al hacer clic en este enlace se desplegará un menú con varias opciones para la realización de la solicitud a través de, por ejemplo:

- Certificado Digital
- Usuario y contraseña
- Sistema Cl@ve
- Sin certificado
- También se puede hacer por SMS

Como veremos, las opciones de solicitud son variadas y en función a la que usemos podremos obtener el informe de forma inmediata si lo hacemos, por ejemplo, mediante

certificado digital o esperar a que nos llegue una carta postal con el documento al domicilio que tiene la Seguridad Social sobre nosotros.

Y tú ¿qué gestiones realizas ya por Internet?

### ● **Trámites online con las Administraciones Públicas**

En España, cada Comunidad Autónoma, provincia, municipio, etc. cuenta con sus propias Sedes Electrónicas en las que los tipos y modos de tramitación electrónica pueden variar entre ellas.

Podemos hacer la siguiente clasificación de las Sedes Electrónicas a las que podemos acceder en nuestro país para realizar trámites online:

- [Administración Central](#)
- [Administración Autonómica](#)
- [Administración Local](#)
- [Otros Organismos y Entidades](#)

Entre las Sedes Electrónicas de la Administración General del Estado podemos citar las siguientes y algunos de los trámites que se pueden realizar en ellas:

- **Punto de acceso general.** El Punto de Acceso General (PAG) constituye un punto único de información y acceso a los trámites y servicios electrónicos de los organismos dependientes de la Administración General del Estado y de algunas Comunidades Autónomas y Entidades Locales.

Entre los trámites que podremos realizar estarían:

- [Comunicar cambio de domicilio.](#) En este portal los ciudadanos, después del empadronamiento pueden comunicar a los distintos organismos de la Administración como la Dirección General de Tráfico, la Agencia Tributaria y la Seguridad Social entre otros, su cambio de domicilio sin tener que ir presencialmente a cada uno de ellos.

- **Registro Electrónico Común**. Permite presentar solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a cualquier entidad dependiente de la AGE y a cualquier organismo autónómico o local integrado en el SIR (Sistema de Interconexión de Registros).
- **Registro Electrónico de Apoderamientos (REA)**. Permite nombrar a terceros para que te puedan representar de forma electrónica ante la Administración General del Estado y sus organismos vinculados o dependientes.
- **Dirección Electrónica Habilitada (DEH)**. Es un Buzón electrónico para la recepción de notificaciones enviadas por cualquier Administración Pública suscrita al servicio.

En la Zona de descarga de la DEH puede obtenerse la información de los requisitos necesarios para la utilización de los servicios en sistemas operativos Windows, MacOS, Android e iOS.

- **Carpeta ciudadana del Punto de Acceso General**. En ella se puede consultar:
  - El estado de tus expedientes competencia de la AGE y algunos de determinadas CC.AA.
  - Las solicitudes o escritos que presentaste a través del Registro Electrónico Común.
  - Las notificaciones electrónicas que te envíe cualquier organismo adscrito al sistema Notifica.
  - La información personal sobre ti en poder de las Administraciones Públicas conectadas al servicio.
- **Sede electrónica de la Dirección General de Tráfico**. Los trámites que se pueden realizar en ella, entre otros, son:
  - Duplicado del permiso de conducir y/o de circulación
  - Identificación del conductor



- Acceso a la DEV (Dirección Electrónica Vial)
- Registro de apoderamientos

La DGT dispone de su aplicación oficial para dispositivos móviles llamada mi DGT. En la aplicación se pueden importar los datos del carnet de conducir y así llevarlo directamente en el teléfono móvil si alguna vez se nos solicita. Además, desde la misma pueden pagarse tasas, solicitar un informe de un vehículo que tengamos en propiedad, compartir la documentación del vehículo entre usuarios autorizados, la verificación de documentos, etc.

- **Sede electrónica Seguridad Social.** En esta Sede se pueden realizar multitud de trámites como:

- Obtener duplicado del documento de afiliación.
- Obtener informe de vida laboral y base de cotizaciones.
- Obtener el certificado de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF.
- Solicitar aplazamiento de deudas.
- Solicitar pensión de jubilación y calcular edad de jubilación.
- Solicitar prestación por incapacidad y presentación de informes médicos.
- Obtener documento que acredite el derecho a la asistencia sanitaria pública.
- Solicitar la Tarjeta Sanitaria Europea.
- Solicitar prestaciones de maternidad y paternidad.
- Solicitar pensiones por viudedad y orfandad.

- **Sede electrónica de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).**

Entre sus trámites encontramos:

- Pagar impuestos, como la Declaración Anual de la Renta
- Consultar expedientes (desde 2010) y realizar nuevos trámites y consultas
- Consultar y modificar datos censales
- Cotejar documentos mediante código seguro de verificación
- Contestar requerimientos o presentar documentación relacionada con un documento recibido de la AEAT

● **Sede electrónica del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).** Entre sus trámites destacados estarían:

- Solicitar prestación por desempleo
- Consultar y obtener certificados sobre el estado de la prestación por desempleo
- Realizar la prórroga semestral del subsidio
- Modificar datos bancarios
- Dar de baja una prestación

● **Sede electrónica del Ministerio de Justicia.** A través de su Sede se pueden realizar diversas solicitudes, algunas destacadas serían:

- Certificado electrónico de antecedentes penales
- Certificado de delitos de naturaleza sexual
- Nacionalidad española por residencia
- Certificación electrónica de nacimiento
- Certificación electrónica de matrimonio
- De acceso a los documentos del Archivo General del Ministerio de Justicia

● **Sede electrónica de la Dirección General de la Guardia Civil.** En esta Sede se puede:

- Consultar y cancelar antecedentes policiales
- Solicitar y renovar de licencias de armas y explosivos
- Solicitar autorización de uso de la marca GC y otros diseños

● **Sede electrónica del Catastro.** A través de ella se pueden realizar acciones como:

- Consultar y obtener certificados de datos de inmuebles asociados al titular
- Modificaciones en titularidad de un inmueble
- Comunicar reformas y cambios de uso de bienes inmuebles
- Solicitud de inscripción de trasteros y plazas de estacionamiento y pro indiviso
- Acceder a la cartografía catastral vectorial

En cuanto a las posibilidades de realizar trámites en las Sedes Electrónicas de las Comunidades Autónomas pueden variar, aunque la mayoría de los que se pueden realizar son comunes en todas las comunidades.

En la Sede Electrónica de la Junta de Castilla y León, se pueden realizar entre otros muchos:

- Solicitud de subvenciones destinadas al alquiler de vivienda
- Tramitación del procedimiento de suspensiones de contratos y reducciones de jornada
- Reconocimiento de situación de Dependencia
- Licencias de CAZA y PESCA
- Servicio de Valoración de Bienes Urbanos
- Etc.

Por último, en las Sedes electrónicas de las Entidades Locales como pueden ser Ayuntamientos, los trámites que se pueden realizar a través de ellas son, entre otros:

- Descarga de certificados y/o volantes de empadronamiento
- Solicitud de ayuda a domicilio y/o teleasistencia
- Presentación electrónica de escritos, comunicaciones o solicitudes relativas a los trámites municipales
- Pagar multas de circulación emitidas por el Ayuntamiento
- Gestionar tributos locales y consultar expedientes de los trámites online
- Consultar información sobre el censo electoral

En cada una de las Sedes Electrónicas citadas anteriormente podremos identificarnos a través de varios métodos como el Sistema Cl@ve, con certificado digital, etc.

Como vemos, un amplio listado de trámites que nos permitirán hacer muchas gestiones a través de Internet.

### **2.3.6. Banca y compras online**

## ● **Cómo hacer trámites con tu banco por Internet**

La Tecnología ha cambiado muchas cosas de nuestra vida, entre ellas, por ejemplo, la de cómo nos relacionamos con las entidades bancarias donde tenemos guardado nuestro dinero.

La banca Online, también conocida como banca electrónica, es una nueva modalidad de banca que completa y renueva la banca tradicional. Se basa en el concepto de que puede realizarse de manera electrónica mediante acceso a Internet.

Este tipo de Banca supone la posibilidad de realizar múltiples operaciones bancarias sin necesidad de una sucursal física para ello y poder hacerlo a través de las aplicaciones que la entidad bancaria pone a nuestra disposición como clientes.

Entre las ventajas de la Banca Online podemos citar:

- Rapidez de las operaciones, que pueden efectuarse incluso en tiempo real.
- Desaparición casi por completo de horarios para el cliente.
- Fácil acceso por medio de múltiples tipos de dispositivos.
- Reducción significativa de costes de material, personal e instalaciones para las entidades bancarias.

Pero también hay desventajas significativas como podrían ser:

- Desconfianza por parte de los clientes frente a la banca tradicional, así como desconfianza en términos de protección de datos y seguridad.
- Creación de mayor distancia entre cliente y banco.
- No todas las zonas geográficas y los tramos de población por distintas edades han experimentado la entrada de la Red en la misma medida. Por ello, la adaptación sigue un ritmo creciente pero algo más lento en función del entorno.

Cada vez son más las personas que usan la Banca Online, tanto accediendo a través de la página oficial de la entidad bancaria como a través de las aplicaciones móviles que están a disposición de los clientes.

Usar la Banca Online requiere tener presentes ciertas recomendaciones, ya que en el caso concreto de España, los ataques de Phishing o robo de datos es del 8,38% del total de los ataques de todo el mundo. Entre estas recomendaciones relacionadas con la seguridad estarían:

- Nunca proporciones tus claves de banca online o información personal a nadie (por ningún medio). Tu banco nunca te los pediría.
- Desconfía de correos de un banco, donde te pidan hacer clic en un enlace o realizar una acción con urgencia.
- Nunca accedes a la banca online desde un enlace incluido en un mensaje.
- Los correos enviados por tu banco, irán normalmente dirigidos a tu nombre.
- Las entidades bancarias no suelen usar fórmulas genéricas como “Estimado cliente”, “Hola”, “Hola amigo”, etc.
- Preferiblemente accede a la banca por la app móvil y mediante huella digital. Si estás en un PC, fíjate que la dirección web sea fiable y la oficial de la entidad bancaria que dice ser. Al terminar, SIEMPRE cierra sesión.
- Mantén actualizado y al día tu sistema operativo, versión del navegador y app de banca online.
- Y ante cualquier sospecha, contacta con tu banco a través de tu sucursal o teléfono de contacto.

Y es que son muchos los fraudes que se producen relacionados con el intento por parte de los ciberatacantes de obtener los datos que les darían acceso a nuestras cuentas bancarias. Entre los más comunes están:

- Clonar la Web de la entidad bancaria haciendo una réplica del sitio web para obtener los datos de acceso de los clientes
- eMail Phishing, cuyo objetivo es derivar a algún método para obtener la información de acceso a las cuentas bancarias
- SMS Smishing, en este caso se usa el método de mensaje de texto o SMS para intentar obtener los datos de acceso bancario

- Y mensajería instantánea, en este método el medio a través del que se realizaría el intento de obtener los datos bancarios sería a través, por ejemplo, de aplicaciones de mensajería instantánea como WhatsApp.

Teniendo siempre presente navegar con precaución y en el uso que hagamos de la Banca Online, son muchos los trámites que podemos realizar a través de las aplicaciones móviles que cada entidad pone a disposición de sus clientes.

Aunque cada aplicación móvil desarrollada por una entidad bancaria sea diferente en cuanto a su diseño, sí comparten la mayoría de las acciones que vamos a citar a continuación y que podemos realizar a través de ellas una vez que la entidad bancaria nos haya proporcionado las claves de acceso al servicio de Banca Online de la misma. Entre estas acciones estarían:

- **Acceder de forma segura a la aplicación bancaria.** En la pantalla principal de la aplicación proporcionaremos el identificador de nuestro usuario y la contraseña que está asociada al mismo. Si la aplicación dispone de opción para acceder a través de huella, sería recomendable configurarla para abrir la sesión a través de este medio.
- **Consultar últimos movimientos.** A través de estas aplicaciones bancarias podremos escoger el ver, normalmente en la pantalla principal a la que accedemos una vez que hemos realizado la identificación, los últimos movimientos de nuestra cuenta o cuentas bancarias.
- **Obtener extracto de movimientos.** Accediendo a una cuenta en concreto, podremos escoger el que la aplicación nos informe de los movimientos que se han realizado seleccionando entre un día de inicio y uno de fin. De esta forma podremos, por ejemplo, obtener un extracto mensual para saber los movimientos que se han realizado en la cuenta en un mes concreto.
- **Bizum.** El sistema de tipo plataforma de pagos a través de móvil Bizum, consiste en un pago que se realiza de persona a persona o en el caso de venta online es una forma de pagar al vendedor a través de este sistema. El envío de dinero a través de Bizum no supone coste adicional aunque está limitado en cuanto a cantidad máxima

que se puede pagar a través de él. Es un medio de pago español y que solamente se puede usar si disponemos de una cuenta bancaria localizada en España. Bizum está disponible a través de la aplicación de la entidad bancaria en la que tengamos nuestra cuenta y para hacer la gestión debemos acceder al apartado donde aparece Bizum, indicar el teléfono del destinatario del dinero, el concepto y el importe. En las webs de tienda online, este método suele estar ya automatizado y simplemente requiere de la autorización por nuestra parte para realizar el envío del dinero, ya que los datos del producto y del vendedor estarán previamente indicados.

- **Realizar transferencias.** Tanto si queremos enviar dinero a otra de nuestras cuentas bancarias como si queremos hacer una transferencia a una cuenta perteneciente a otra entidad bancaria, podemos seleccionar la opción de realizar transferencia que estará localizada en un lugar u otro en función de la aplicación móvil de la entidad. En todas ellas se requerirá la información de la cuenta desde la que se quiere hacer la transferencia, los datos de la cuenta de destino, los datos de la persona destinataria, el concepto y la cantidad.

Para realizar un tipo de gestión como una transferencia no es suficiente con haber iniciado la sesión en la aplicación, sino que se solicitará una acción para autorizar la operación llamada “Firma”. En función a la entidad bancaria se usarán distintos medios, uno por ejemplo, puede ser la coordenada y la clave de seguridad que se proporciona al usuario a través de un medio como puede ser un SMS.

Todas las entidades bancarias suelen tener información publicada relacionada con los trámites que se pueden realizar a través de sus servicios de Banca Online. Ya sea a través de información en vídeos, tutoriales y distintas herramientas para que puedas conocer en más profundidad cómo realizar tus trámites online a través de las aplicaciones y herramientas que ponen a tu disposición.

Consulta, haz transferencias y mucho más a través de la Banca Online.

- **Compras seguras a través de Internet**

Las compras a través de Internet siguen aumentando cada año y la facturación que obtiene de las ventas que se realizan por este medio son significativas. Aunque aún hay muchas personas que no realizan compras por Internet por desconocer ciertos aspectos o porque no saben en qué es recomendable fijarse antes de realizar una compra segura online.

A continuación, vamos a indicar cuál sería la información que debemos tener en cuenta en los distintos momentos de las fases de compras que se realizan a través de Internet:

● **Antes de la compra:**

- **Dispositivos protegidos y actualizados.** Los dispositivos que usemos para realizar compras a través de Internet, tanto si es un ordenador, un teléfono inteligente o una Tablet, deben tener el sistema operativo que usen actualizado. También si la compra se realiza a través de una aplicación, será necesario disponer de su última actualización. Además, los sistemas de seguridad como antivirus, antispyware (anti programas espías) deben estar activados así como no realizar las compras a través de conexiones WIFI públicas o que no dispongan de las mínimas medidas de seguridad necesarias.
- **Realizar las compras en sitios webs que dispongan de certificado de seguridad.** Para ello, comprobaremos que la dirección del navegador comienza por https:// y esté indicada como “Conexión segura”. Lo que hará que la comunicación sea cifrada con el servidor a través del cual realicemos la compra.
- **Comprobar la información legal de la página.** Esta información suele indicarse en un apartado del sitio web llamada “Aviso legal”, “Términos de uso” o “Política de privacidad”. Aquí aparecen los datos de identificación del duelo o negocio con el número de identificación fiscal (NIF, NIE o CIF).
- **Sellos de confianza.** Los sellos de confianza se otorgan a webs que han sido revisadas y validadas por un tercero y que certifica un conjunto de buenas prácticas. Algunos de los sellos que se pueden encontrar en sitios web de tiendas online son Aenor e-Comercio, Confianza Online, etc.



● **Durante la compra:**

- **Desconfiar si el precio está muy por debajo del precio del mercado** o incluyan reclamos de urgencia como “Compra YA”, “Últimas unidades” y similares.
- **Usar datos de registro que incluyan una contraseña segura** y siempre que sea posible la verificación en dos pasos, activarla como método de acceso.
- **Revisar las valoraciones de otros clientes** para fijarnos en los comentarios de otros compradores del producto que deseamos adquirir tanto los que aparecen en la propia web como en sistemas de valoración externos a través de plataformas como Amazon, Trustpilot. También es recomendable verificar la reputación de la web con aplicaciones como ScamDoc.
- **Comprobar si hay cargos extra al adquirir el producto.** Este tipo de cargos pueden ser tasas asociadas, ampliaciones de garantías y similares que se incluirán en nuestro “carrito de compra” de forma automática. Antes de finalizar el pago los revisaremos para eliminarlos si no los necesitamos.
- **Tener en cuenta los medios de pago que se pueden usar.** Hay varias formas por las que podemos proceder al pago del producto y que llevan asociados diferentes niveles de seguridad. A continuación, vamos a indicar los más usados de mayor a menor nivel de seguridad:
  - **Pago contrarrembolso.** El pago no se realiza hasta que se verifica que el producto ha sido recibido.
  - **Plataformas o pasarelas de pago.** Una de las más conocidas es **Paypal** que es un servicio que actúa como intermediario entre el cliente y el vendedor. En el caso de Paypal, lo que hacemos es crear una cuenta en este servicio que estará asociada a nuestra cuenta bancaria o a una tarjeta bancaria y al realizar la compra lo que haremos es

indicar nuestro usuario y la contraseña en este servicio de tal forma que el vendedor no tendrá la información de nuestros datos bancarios.

- **Pagos a través de móvil con Bizum**, que cada vez es un sistema más utilizado por su rapidez y que está libre de comisiones.
- **Tarjetas prepago o e-Wallet**. Este tipo de tarjetas que muchas entidades bancarias ofrecen como servicios para sus clientes permiten realizar pagos con ellas. Pueden ser de dos tipos principalmente: recargables o con un importe específico. Están asociadas a una cuenta bancaria del cliente, pero si los datos son sustraídos por algún ciberdelincuente no podrá obtener más cantidad de la que dispongan dichas tarjetas en ese momento. Algunas también permiten el pago con dinero virtual como pueden ser Bitcoins.
- **Tarjetas de crédito o de débito**. Este método supone proporcionar los datos de información de la tarjeta que usemos para la compra como el número de tarjeta, su fecha de caducidad o el código de seguridad cvv o cvc. Es muy importante que nunca proporcionemos el PIN de la tarjeta al realizar compras online. Un uso más seguro del pago con tarjeta de crédito sería a través de TPV virtuales, en los que el pago se realiza mediante conexión telemática directa con nuestra entidad bancaria que nos solicitará una clave especial para verificar la transacción.
- **Transferencia bancaria**. Con este método si hay algún problema es complicado demostrar si ha habido alguna incidencia con el producto.

● **Después de la compra:**

- **Guardar la factura o el ticket** para poder realizar una reclamación en caso necesario.

- **Revisar de forma periódica los movimientos** en nuestras cuentas bancarias por si detectamos algún movimiento sospechoso.
- **Eliminar los datos bancarios asociados** a la cuenta de usuario. Si hemos creado una cuenta en el sitio web en el que hemos realizado una compra y no vamos a realizar más en el mismo, es recomendable eliminar los datos relacionados con los medios de pago proporcionados.

Siguiendo estas recomendaciones conseguiremos realizar de forma segura nuestras compras online. Pero ¡recuerda!: la mejor protección ante posibles fraudes en compras online es tu sentido común.

### **2.3.7. Participa de forma activa a través de Internet**

En Internet, como ciudadanos digitales, también tenemos la oportunidad de tomar decisiones y participar de forma activa en la vida pública si conocemos los medios para poder hacerlo.

Las administraciones públicas nos abren las puertas para que podamos ser ciudadanos activos. De hecho, existe el concepto de “Gobierno Abierto”, una filosofía de trabajo en la que las administraciones y gobiernos promueven la participación y la colaboración con el ciudadano, la transparencia y la rendición de cuentas sobre lo que la Administración está haciendo.

Un ejemplo concreto de participación ciudadana es el “Espacio de participación de la Junta de Castilla y León” que a través de <http://participa.jcyl.es/> que ofrece un lugar online para la participación ciudadana. En ella, se hacen consultas para ser votadas y se toman decisiones con los resultados obtenidos. Al igual que este ejemplo, muchas Administraciones Públicas permiten a los ciudadanos opinar, valorar y participar en la toma de decisiones de la vida pública.

Otras organizaciones permiten que participemos y colaboremos para llevar a cabo una transformación social, como es el caso de change.org. Esta es una plataforma en la que los usuarios, ya sean entidades, ciudadanos o empresas de todo el mundo, pueden publicar una petición y que la firmen aquellas personas que están de acuerdo con las mismas.



Hay muchos ejemplos de peticiones iniciadas en esta plataforma y que han sido aceptadas, como el que puedan viajar los perros en el metro de Barcelona o el que se haya mejorado en ciertos transportes urbanos las medidas de accesibilidad a los mismos.

Compartir, participar e influir en decisiones ¡también forma parte de ser un ciudadano competente digital!



## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

#### 2.4. Colaboración mediante canales digitales

##### 2.4.1. Elaborar documentos de forma colaborativa

- Documentos colaborativos en Google Drive
- Documentos compartidos con Office 365

##### 2.4.2. Cómo colaborar mediante mensajería y grupos en redes sociales

- Uso del correo electrónico y herramientas de mensajería instantánea con fines colaborativos
- Participar en grupos de Facebook, LinkedIn, WhatsApp y Telegram para crear tu propia red de aprendizaje

##### 2.4.3. Recursos y aplicaciones de gestión colaborativa en la nube

- RECURSOS Y APLICACIONES COLABORATIVAS EN LA NUBE
- Otros recursos y aplicaciones colaborativas en la nube

## 2.4. Colaboración mediante canales digitales

### 2.4.1. Elaborar documentos de forma colaborativa

- **Documentos colaborativos en Google Drive**

¿Imaginas el poder estar varias personas creando un mismo documento a la vez? Pues eso es posible con servicios en la nube como Google Drive.

Los documentos de la suite ofimática de Google Docs, permiten a varios usuarios estar trabajando a la vez en el mismo documento.

Con este trabajo simultáneo se puede ver la interacción de los demás participantes a tiempo real asignándole un color a cada colaborador.

Para colaborar en estos documentos, el usuario que crea el documento en cuestión será el propietario del mismo y podrá compartirlo con otros usuarios. A estos usuarios se les puede conceder un rol determinado con acceso para ver, comentar, editar o que sea también propietario para que tenga todos los permisos para poder hacer cambios en el mismo.

Si aún no conoces esta utilidad de Google Docs, crea un documento tipo texto, hoja de cálculo, presentación o el que desees que otros usuarios colaboren desde el menú de la parte izquierda de la pantalla en el símbolo “+ Nuevo”.

Una vez que le hayas asignado un nombre al archivo, en la parte superior derecha de la pantalla encontrarás un botón indicado como “Compartir”. Existen las posibilidades de hacerlo a través de un enlace para que quien disponga de él pueda entrar al documento o especificar unas direcciones de correo electrónico de usuarios concretos.

Recuerda asignar el tipo de acceso al documento que tendrán las personas colaboradoras. Puedes hacerlo desde el icono del lápiz haciendo clic en el mismo y escogiendo la opción de: Puede editar, Puede comentar o Puede ver. En la sección de “Avanzado” podrás indicar más opciones como la de asignar el rol de “Es Propietario” a alguno de los integrantes.

Puedes invitar a través de email a los colaboradores y dentro del documento tendrás funcionalidades tan interesantes como: el “Panel de actividad” para conocer los accesos realizados por cada usuario, el “Chat” asociado al documento o poder revisar el “Historial de versiones” para ver las modificaciones que ha ido sufriendo el documento a lo largo de tiempo e incluso, quién las ha realizado.

Una forma de colaboración en la nube que verás ¡cambiará tu forma de crear documentos!

- **Documentos compartidos con Office 365**

Los programas que permiten la creación de documentos de Microsoft365 tienen la funcionalidad de poder ser compartidos con varias personas y así trabajar en el mismo archivo sin crear copias adicionales.

A la hora de compartirlos podremos asignar diferentes permisos en cuanto a si podrán editarlos o serán simplemente de lectura.

Para compartir documentos dentro de la suite ofimática de Microsoft como por ejemplo un documento de Word podremos hacerlo tanto si la cuenta de Microsoft de la que disponemos es gratuita o está asociada a alguno de los planes de pago.

Si ya tienes una cuenta de Microsoft accede con ella a office.com. Si aún no tienes una cuenta de Microsoft puedes crearla en el momento. Al acceder verás que la versión online es muy similar a la de escritorio de la herramienta pero es algo más limitada en cuanto a alguna de sus funciones.

En la versión online podrás escoger a la hora de crear un documento el hacerlo desde uno en blanco o escoger una plantilla de las que dispone la biblioteca de Word. También podrás abrir documentos que han sido previamente compartidos contigo.

Si usas la versión gratuita de Office.com el almacenamiento estará limitado a 5 GB compartidos con todos los elementos que pueden almacenarse en el servicio OneDrive.

Una de las ventajas de usar la versión online es que la herramienta irá guardando el documento de forma automática cada cierto tiempo para que no se pierdan los cambios hechos en el mismo. No existe botón de guardar.

Para compartir documentos podremos subirlos de nuestro equipo y convertirlos a la versión online o directamente crear uno. Los documentos que estén en OneDrive asociados a la misma cuenta, estarán disponibles tanto desde el acceso a través de navegador web como en la aplicación móvil que se puede instalar en móviles y tablets de forma gratuita.

El poder trabajar de forma simultánea en el mismo documento aporta muchas ventajas como el que se muestren los cambios realizados en el documento en tiempo real.

Para poder compartir un documento, una vez abierto, si estás trabajando en él desde la versión del navegador, haz clic en el botón de “Compartir” situado en la parte superior. Se desplegará una ventana donde se podrán configurar varias opciones:

- Asignar si las personas con las que compartirás el documento “Pueden editar” para poder hacer cualquier cambio o simplemente “Puede ver” y no podrán realizar cambios en el documento. En la “Configuración de vínculos” también podrás indicar personas determinadas con las que compartir el documento y si tendrán permisos de edición o no. Las opciones de establecer fecha de expiración de la compartición o de establecer una contraseña para acceder al documento están disponibles en los planes de pago. En esta opción puedes enviar directamente un correo para que las personas destinatarias dispongan del vínculo de acceso al documento.
- Copiar vínculo para enviar por el medio que desees compartirlo como un correo electrónico, a través de aplicación de mensajería instantánea, etc.

La opción de compartir documentos si tienes el documento abierto desde la aplicación móvil está disponible escogiendo “Compartir”.

Cada una de las personas que tengan acceso al documento y con el permiso de edición, podrán hacer cambios en el mismo y serán visibles para el resto. Si hay varias personas



dentro del documento aparecerán varios cursores de colores cada uno asignado a una persona con su nombre para poder conocer los cambios que están realizando.

Además, hay disponible un chat asociado al documento al que se puede acceder haciendo clic en el botón de “Comentario”. De esta forma se podrán ir añadiendo comentarios relacionados con el documento y se podrá establecer una conversación paralela en la edición del mismo.

Es importante tener en cuenta dos cuestiones como que:

- Puesto que Office guarda automáticamente los cambios de todos los usuarios, los comandos deshacer y rehacer podrían no funcionar según lo esperado.
- Y en Excel, cuando una persona cambia el criterio de ordenación o los datos de filtros, la vista cambia para todos los usuarios que estén editando el libro. Por lo tanto, hay que tener esto en cuenta al ordenar y filtrar cuando haya otras personas trabajando en el mismo libro.

Usar documentos compartidos es una herramienta eficaz para manejar la misma información en tiempo real ¿ya usas todas las funcionalidades de los documentos compartidos que te ofrece la suite de OneDrive?

#### **2.4.2. Cómo colaborar mediante mensajería y grupos en redes sociales**

- **Uso del correo electrónico y herramientas de mensajería instantánea con fines colaborativos**

El correo electrónico es una herramienta de comunicación a través de la cual podemos comunicarnos de forma individual con una persona o aprovechar la distribución a más personas a la vez de la que dispone este servicio.

Pero debemos tener presente que herramientas de correo como Gmail limita a 500 el número de emails que se pueden enviar y recibir en un periodo de tiempo de 24 horas. Y el número

de personas que pueden recibir los mensajes de correo electrónico es de un máximo de 500. Por su lado, el gestor de correo de Outlook limita a 300 el número de envíos por día.

Hay que tener esto presente, puesto que cuando se llega a ese límite no se podrán enviar más correos hasta que hayan pasado 24 horas.

Si vamos a enviar más correos que los que establecen como máximo los gestores de correo, habrá que plantearse el dividir los envíos en grupos más pequeños distribuidos en varios días o el contratar un servicio como los destinados a envío de correos masivos como Mailchimp, SendBlue, Mailjet, etc.

Tanto en uno u otro caso, la organización de los datos relacionados se realiza en lo que se denominan “listas de correo”. Una lista de correo o también llamada lista de distribución, es un sistema que distribuye mensajes a un grupo de personas que comparten un interés común. Una lista almacena una serie de direcciones en una base de datos, y cada mensaje que se envíe a la dirección electrónica de la lista se distribuirá a todos los integrantes de la misma.

Si lo que vamos a hacer es el envío de emails de forma no masiva y lo solemos hacer a las mismas personas o grupos, los gestores de correo como Gmail u Outlook disponen de la opción de organizar en “Grupos” las listas de direcciones de emails que escojamos.

De esta forma, cuando deseemos enviar un email a todas las personas de un grupo determinado, podremos indicarlo en el espacio de “Para”, “CC” o “CCO” escribiendo el nombre que se le haya asignado a ese grupo. Y así el envío se hará a todas ellas a la vez sin tener que escribir uno a uno sus direcciones de correo y ahorrando mucho tiempo.

Por ejemplo, si usas Gmail, para enviar tus correos electrónicos puedes crear un grupo siguiendo los pasos:

- Accede a Contactos de Google una vez que tengas abierta tu sesión en tu cuenta de Google.
- Selecciona “+ Crear contacto” y elige “Crear varios contactos”.
- Añade nombres y direcciones de contactos que tengas guardados en tu agenda de contactos de Google o incluso importar los contactos desde un archivo CSV o VCard.

- Una vez incluidos todos los contactos haz clic en “Sin etiqueta” para asignarle un nombre de etiqueta a dicho grupo y pulsa en crear.

De esta forma, cada vez que quieras enviar un correo a ese grupo puedes escribir el nombre de la etiqueta en uno de los apartados del mensaje de correo electrónico donde se escriben las direcciones de envío.

Para crear listas de contactos en Outlook puedes hacerlo siguiendo estos pasos:

- En la página contactos, en la barra de herramientas, selecciona la flecha junto a nuevo contacto y, a continuación, selecciona nueva lista de contactos.
- Escribe un nombre para la lista y, a continuación, incluye los nombres o direcciones de correo electrónico.
- Después pulsa en “Crear”.

Estas listas de contactos que se organizan en grupos permiten también utilizarse en otras opciones como la de invitar a una reunión online a través de herramientas de vídeo llamadas como las que dispone Google o a través de herramientas como Microsoft Teams. De esta forma será mucho más eficiente el invitar a las personas seleccionadas a la reunión al estar ya incluidas en un grupo de contactos.

Organiza tu agenda de contactos y ¡ahorra tiempo en tus envíos!

- **Participar en grupos de Facebook, LinkedIn, WhatsApp y Telegram para crear tu propia red de aprendizaje**

En Internet existen muchas formas de aprender y los “grupos” en los que existe la posibilidad de participar en diferentes redes sociales son un ejemplo claro de ello.

En estos grupos se pueden compartir aprendizajes, aumentar conocimientos y resolver dudas con la ayuda de otras personas que forman parte de los mismos.

Los grupos en plataformas de redes sociales suelen tener varios niveles de privacidad y en ellos hay personas que tendrían más opciones de administración y gestión que otras para que haya cierto control en las acciones posibles en los mismos.

## **GRUPOS EN FACEBOOK**

Si hablamos de la red social Facebook, los grupos pueden ser grupos públicos o privados. La diferencia fundamental es que a los que son Públicos se puede acceder y formar parte de ellos de forma inmediata, mientras que en los Privados, tiene que ser un administrador o ciertas personas asignadas las que acepten la solicitud de formar parte del grupo.

Para solicitar ser parte de un grupo en Facebook, puedes acceder a la página de información del grupo y hacer clic en el botón indicado como “Unirte al grupo” una vez que hemos abierto nuestra sesión en esta red.

Si lo que deseas es encontrar grupos sobre determinadas temáticas y no conoces la referencia del grupo, puedes usar el buscador escribiendo palabras relacionadas con la temática y entre los resultados verás en los filtros la opción de “Grupos”. Podrás seleccionar por Ciudad, Grupos públicos o Mis grupos para que aparezcan en la parte principal de la pantalla.

Una vez que ya formes parte del grupo, podrás acceder al mismo y ver los siguientes elementos del mismo:

- **Información:** aquí aparece información general sobre el grupo como la fecha de creación, la descripción, las normas de convivencia a respetar o las personas que forman parte del mismo.
- **Conversación:** es la parte principal del grupo donde aparecen todas las publicaciones que se realizan diariamente.
- **Comunicados:** son publicaciones especiales que pueden realizar los administradores del grupo para informar sobre algo específico.
- **Miembros:** en esta sección aparecen las personas que forman parte del grupo, su nombre y perfil de Facebook.

- **Eventos:** cuando se organizan reuniones o eventos en el grupo aparecen en este espacio.
- **Fotos:** desde este apartado es posible acceder a todas las fotos que se hayan publicado en el grupo para verlas o comentarlas.

Cuando ya formas parte de un grupo en Facebook se puede participar en él comentando o reaccionando a las publicaciones de otras personas o creando nuestras propias publicaciones.

Entre las opciones para participar estarían:

- **Reaccionar** a las publicaciones de otros miembros. Por ejemplo, puedes reaccionar a una publicación haciendo clic en “Me gusta” para dar tu voto favorable a la misma.
- **Comentar** una publicación de otra persona haciendo clic en el espacio indicado debajo de la publicación y presionando la tecla “Enter” del teclado para que se publique.
- **Realizar tus propias publicaciones** haciendo clic en “Crea una publicación pública...”). En función a las normas establecidas de publicación del grupo, puede que sea necesario que una publicación sea previamente revisada por un administrador quedando en estado de “Pendiente de aprobación”. En caso contrario, se publican automáticamente. Los tipos de publicaciones que se pueden hacer son además de los de un perfil personal también el subir archivos, escribir una invitación a compartir o crear una encuesta.
- **Hacer búsquedas** de términos concretos para localizar si hay publicado algo sobre ello. Haciendo clic en el icono representado como una “lupa”, se puede escribir una palabra o varias palabras y los resultados devolverán en qué publicaciones aparecen si se han incluido en alguna de ellas para tener de forma rápida esta información.

Por último, indicar que al hacer clic en el botón indicado con tres puntos se puede seleccionar varias opciones que serán distintas en función a si se es miembro del grupo o administrador del mismo. Entre ellas:

- **Tu contenido.** Para que aparezcan únicamente las publicaciones propias que se han hecho en el grupo.
- **Compartir.** Para poder compartir temas relacionados con el grupo en diferentes lugares y aplicaciones.
- **Destacar grupo.** Por si quieres que esté en un lugar superior en el listado de los grupos a los que participas.
- **Ordenar comentarios.** Puedes escoger un orden en los comentarios que fomente la participación del grupo, los más recientes en primer lugar o en orden cronológico.
- **Reportar grupo.** Para indicar como miembro del grupo algún problema detectado en el mismo y que Facebook pueda revisarlo.
- **Pausar grupo.** Si se es administrador de un grupo puedes escoger poner el grupo en pausa si no hay actividad en el mismo o por alguna otra causa.

## **GRUPOS EN LINKEDIN**

En la Red Social LinkedIn se puede participar en grupos que para nuestro perfil profesional sean de interés.

Estos grupos ofrecen la posibilidad de consolidar la imagen profesional que deseamos mostrar y una oportunidad a la hora de hacer nuevos contactos relacionados con nuestro entorno laboral.

Para acceder a grupos de LinkedIn, puede hacerse buscando directamente en su buscador por palabras relacionadas ya que entre los filtros disponibles está el de “Grupos”.

Una vez seleccionado el grupo y accedido a su página principal, podremos solicitar el participar haciendo clic en el botón “Unirse”.

En función a cómo se haya indicado en la creación del grupo su “Visibilidad”, pueden darse dos casos:

- **Incluido en las búsquedas.** El grupo aparece en los resultados de búsqueda y en los perfiles de los miembros.

- No figura en la lista. Los grupos no aparecen en los resultados de búsqueda para quienes no sean miembros ni se muestran en los perfiles de los miembros.

También es posible escoger entre varios “Permisos”:

- Permitir que los miembros inviten a sus contactos. Si esta opción se deshabilita, solamente los administradores podrán invitar a los contactos de primer grado de los miembros del grupo y todas las solicitudes de admisión requerirán la aprobación de un administrador.
- Haz que las nuevas publicaciones las aprueben los administradores. Si se activa esta opción, las publicaciones de los miembros requerirán la aprobación de un administrador en un plazo de 14 días para que los demás puedan verlas.

Una vez que ya somos parte de un grupo, podremos acceder a él desde el acceso indicado como “Productos” y escogiendo la opción de “Grupos”. En esta sección aparecerán dos secciones diferenciadas: “Tus grupos” y “Solicitudes”. También desde esta sección se puede crear un grupo haciendo clic en “Crear grupo”.

En los grupos de esta red social podemos crear publicaciones que incluyan texto, imagen, documento, vídeo, celebrar una ocasión especial, compartir que se está buscando personal, encontrar un especialista, crear una encuesta u ofrecer ayuda.

Entre las interacciones que podemos hacer en las publicaciones de otras personas del grupo estarían las de “Recomendar” y “Comentar” para dejar nuestra valoración, participar en un debate o dar nuestra opción de lo publicado.

Los grupos de LinkedIn se convierten así en una forma muy interesante para hacer nuevos contactos y seguir aprendiendo sobre temas relacionados con nuestro entorno profesional.

## **GRUPOS EN WHATSAPP**

A través de la aplicación de mensajería instantánea WhatsApp podemos unirnos a grupos sobre temáticas concretas y en los que se compartan contenidos que nos interese aprender. También podremos crear uno propio e invitar a otras personas a unirse al mismo.

En el caso de que queramos crear un grupo en WhatsApp, en el menú indicado con tres puntos, escogeremos la opción de “Crear grupo”. Después podremos escoger los contactos de nuestra agenda que formarán parte del grupo (al menos uno para poder continuar al siguiente paso).

Indicaremos un nombre al grupo y podremos también incorporar una imagen de perfil del mismo para facilitar el identificarlo.

En la descripción del grupo es interesante incluir el fin u objetivos del grupo. Por ejemplo, si el grupo se ha creado para compartir información sobre Tecnología se indicará en esta sección para que se conozca esta información. En este espacio también se puede incluir las normas de convivencia y respeto, así como las características que deben seguir las publicaciones.

También podremos elegir si los mensajes que se publiquen en el grupo serán temporales o y desaparecerán después de la duración que se seleccione o no.

En el menú de “Ajustes” indicado con tres puntos, podremos acceder a la información del grupo para poder obtener el enlace de invitación del grupo y así que otras personas puedan ser parte del grupo si acceden desde dicho enlace.

Para indicar quién podrá publicar en el grupo o cambiar la información del mismo, en “Ajustes del grupo” se podrá escoger las opciones de:

- Todos los participantes
- Solo administradores

En esta sección se podrán designar a otros administradores para que haya más de uno que pueda gestionar el grupo.

En estos grupos de WhatsApp puede que las personas que participen sean numerosas, por ello, como norma para una correcta comunicación estaría la de contestar al comentario concreto seleccionándolo y la de mencionar a alguien escribiendo el símbolo “@” y su nombre para indicar que la respuesta va dirigida a esa persona en concreto.



El doble check de color azul que es el indicativo de que un mensaje ha sido leído por la persona destinataria en WhatsApp, en los grupos únicamente se activará cuando todos los que forman parte de él lo hagan.

Para conocer qué personas han leído el mensaje ya, se puede ver seleccionando el mensaje y desde la opción de “Info.” del menú de los tres puntos. De esta forma veremos quiénes lo han leído y a quiénes ha sido entregado.

Si en el grupo se publica con mucha frecuencia, puede que nos interese silenciar las notificaciones del mismo y acceder a él en los momentos que elijamos. Para ello, en el menú de ajustes del grupo indicado con tres puntos, escogemos “Silenciar notificaciones” y podremos escoger entre la duración de 8 horas, 1 semana o siempre si queremos cambiar la opción por defecto de que recibamos notificaciones cada vez que haya una publicación nueva en el grupo.

En los grupos de WhatsApp tendremos recursos como compartir documentos, imágenes y todas las opciones que hay también en un chat individual. Para encontrar más rápidamente tipos de publicaciones como “Archivos”, “Documentos” o “Enlaces”, puedes acceder desde el menú de Ajustes de los tres puntos a la opción de “Archivos del grupo”. Tanto revisando los contenidos deslizando la pantalla como a través de su buscador, podrás localizar de forma más rápida este tipo de contenido.

Además de poder publicar información a través de mensajes, los grupos de WhatsApp tienen la opción de hacer llamadas y videollamadas. Por ejemplo, para hacer una vídeo llamada en la que participen las personas que forman parte del grupo, al pulsar en el icono de la “cámara de vídeo” aparecerá la opción de “llamar al grupo”.

La función de llamadas grupales de WhatsApp permite hacer videollamadas de hasta ocho participantes. El historial de videollamadas grupales aparecerá en la pestaña LLAMADAS. Si el grupo tiene 32 participantes o menos, si se hace una videollamada, solamente las siete primeras personas que respondan podrán unirse a la llamada. Si el grupo tiene 33 participantes o más se deberá pulsar en el icono del auricular en vez de en el de la cámara de vídeo para hacer la videollamada.

Tanto por texto, compartiendo archivos de distintos tipos o a través de las llamadas o videollamadas, los grupos de WhatsApp son oportunidades para aprender y seguir formándote en temas de tu interés.

## **GRUPOS EN TELEGRAM**

La aplicación de mensajería instantánea Telegram tiene un buscador interno, por lo que podrás buscar grupos en los que pueda ser interesante para ti participar haciendo una búsqueda a través de él con las palabras clave relacionadas.

Escribe los términos relacionados una vez pulsado el icono de la lupa, aparecerán también resultados de grupos y los llamados “Canales”.

Toca en el elemento que te interese y en la siguiente ventana pulsa **Unirme**. Si es un grupo, podrás escribir. Si es un canal, podrás seguir las noticias que se publiquen allí pero no añadir comentarios.

La búsqueda integrada en Telegram ayuda a encontrar grupos y canales, aunque también resultados de mensajes en tus chats individuales, por lo que las siguientes páginas que recopilan grupos y canales pueden ser de utilidad para encontrar los de nuestro interés:

- [Telegram Channels](#)
- [TLGRM](#)

Como hemos podido ver, los grupos en distintos medios online nos permiten participar y seguir aprendiendo sobre temas de nuestro interés. Y tú ¿qué vas a aprender hoy?

### 2.4.3. Recursos y aplicaciones colaborativas en la nube

- **Recursos y aplicaciones colaborativas en la nube**

Igual que podemos crear documentos colaborativos a través de Google Drive, también existen numerosos recursos que nos permiten ser más eficaces cuando hay que realizar un trabajo entre varias personas. Estos recursos nos permitirán llevar un control eficiente de nuestras citas importantes y tareas, acordar el mejor día para realizar una reunión e incluso gestionar actividades y tareas complejas en un grupo.

Por ejemplo, vamos a ver cómo crear un calendario compartido entre varias personas. Por su versatilidad y facilidad de uso, vamos a poner como ejemplo los calendarios compartidos que permite crear Google Calendar, siendo uno de los más utilizados tanto a nivel personal como profesional.

Para crear un calendario compartido en esta aplicación, puedes acceder desde tu cuenta de Google en el icono de la cuadrícula situado en la parte superior derecha de la pantalla. Eso sí, será necesario que hayas iniciado sesión en tu cuenta de Google con tu usuario y contraseña.

En la parte izquierda, si haces clic se desplegará un cuadro con varias opciones para escoger y una de ellas será la de “Crear un calendario”. Indica el nombre que quieras asignar al calendario, la descripción del mismo y la zona horaria por la que se actualizará.

Una vez creado, verás que aparece en la parte izquierda de la pantalla principal de Google Calendar dicho calendario. Para poder asignar colaboradores al mismo, haz clic en el menú de los tres puntos que encontrarás a la derecha del nombre del calendario y accede a la opción de “Configurar y compartir”. Al hacerlo verás en la parte inferior de la pantalla una sección para poder añadir a determinadas personas como colaboradores o incluso el poder hacer que el calendario sea público. También podrás elegir el permiso concreto de cada uno según el rol que les asignes.

Al igual que los documentos de Google Docs ya comentados, los calendarios de Google Calendar son una forma eficaz de que todas las personas que colaboran en un calendario estén al tanto de todos los eventos incluidos en el mismo.

Pero... ¿Cómo podemos hacer para fijar la fecha para un evento que venga bien a varias personas a la vez?

Imagina que hay que decidir la fecha de una reunión, un encuentro familiar, un viaje entre amigos o cualquier evento en grupo. Si estamos físicamente todos los que tenemos que decidir en un mismo lugar, es fácil. Levantaríamos la mano según se vayan diciendo las fechas posibles y contando el número de manos se podría decidir como resultado en que más “votos” ha tenido.

Pero ¿qué ocurre si cada persona se encuentra en un lugar distinto en el momento de la votación o por ejemplo si no estamos todos disponibles?

Para estos casos, la recopilación de datos podría ser un caos si utilizáramos el correo electrónico ¿no crees?

Como solución existen aplicaciones como Doodle, que te permitirá crear la propuesta de un evento con las alternativas de días y horas posibles e invitar a los participantes para que vayan eligiendo la opción, u opciones, que prefieran. Así podremos conseguir planificar el evento de forma sencilla y eficaz.

Herramientas y aplicaciones como Google Calendar o Doodle son excelentes opciones para controlar y organizar citas entre varias personas, pero si lo que necesitamos es gestionar de forma completa proyectos, con diferentes tareas, hitos y personas asignadas a ellos, lo mejor es utilizar aplicaciones de gestión de proyectos que nos ofrezcan herramientas para gestionar el estado de las tareas, avisos y notificaciones, así como la comunicación entre los miembros del equipo. Algunos ejemplos de aplicaciones de gestión de proyectos en la nube son Trello, Asana o Freedcamp.

Veamos por ejemplo Trello. Esta aplicación está basada en el método Kanban, un sistema que organiza de forma visual en un tablero virtual las tareas pendientes utilizando “tarjetas”

organizadas en columnas para saber en todo momento cómo se está produciendo el flujo de trabajo. Así puedes plantear las tareas a realizar dividiendo el tablero en varias listas tales como "Por hacer", "En proceso" o "Hecho". Las tarjetas las podrás colocar pasándolas de una columna a otra en función del estado de avance donde se encuentren.

Esta aplicación permite compartir el tablero con diferentes usuarios y asignar las tareas a cada uno de ellos fijando incluso una fecha para su entrega y finalización o hacer comentarios que quedarán recogidos en cada una de las tarjetas.

Con este sistema se puede tener un mejor control de todo lo relacionado con una actividad pudiendo incluir por ejemplo listas dentro de cada tarjeta, puede servirnos de método de recopilación de datos y contenidos de interés en un proyecto y llevar un control de la realización de cada tarea por parte de las diferentes personas que participan en el proyecto.

Como hemos podido ver de los recursos y herramientas colaborativas para poder recordar nuestros eventos, compartirlos con otras personas y asignar tareas dentro de proyectos que estemos gestionando ¡la colaboración con otras personas a través de canales digitales será mucho más eficaz!

- **Otros recursos y aplicaciones colaborativas en la nube ¿qué aplicaciones se contemplan?**

Los medios digitales permiten que la información se pueda mostrar de forma más organizada y con un seguimiento de la misma imprescindible en muchos entornos en los que nos movemos.

Las aplicaciones que comentaremos a continuación son un claro ejemplo de cómo la Tecnología es una gran aliada para comunicarnos de forma colaborativa.

- **OneNote**

Esta aplicación de Microsoft permite organizar notas por temas mediante la creación de Blocs de notas. Estos blocs son como cuadernos o libretas que pueden contener varias páginas y se pueden agrupar por secciones.

Cada una de estas páginas dispone de un editor a través del cual se pueden incluir imágenes, vínculos, listas, texto transcrito de tu voz y más elementos para que la información que incluyas sea todo lo completa que desees.

Para comenzar a usar OneNote entra desde el “Iniciador de aplicaciones” de tu cuenta de Microsoft si ya tienes tu sesión abierta en cualquiera de las aplicaciones de Microsoft 365 o desde la página onenote.com y accede con tu usuario.

Para crear un nuevo bloc, pulsa en el botón indicado como “+ Nuevo bloc de notas” y asígnale un nombre. Después haz clic en “Crear” o pulsa la tecla “Enter”. En la pantalla que aparecerá, se indica “Haga clic aquí o presione ENTRAR (tecla ENTER) para crear una nueva sección”. Al hacerlo, aparecerá una ventana para indicar el nombre de la sección. En la sección se creará una nueva página en la que puedes asignarle un título y la información que contendrá.

Para agregar nuevas secciones en el bloc y nuevas páginas, con el botón secundario del ratón haz clic en área correspondiente y verás la opción de añadir uno de estos elementos.

Además, puedes hacer que los blocs sean colaborativos desde la opción de “Compartir” eligiendo las personas con las que desees y asignándoles distintos permisos de edición o simplemente que puedan ver la información que contienen.

## • **Jamboard**

Las pizarras son medios que siempre nos han acompañado como apoyo en clases, reuniones y otras situaciones para compartir información. Con el avance del tiempo y con la Tecnología estos elementos han evolucionado permitiendo que se usen en entornos online digitalizando la información.

Este es el caso de Jamboard, una aplicación de Google que ofrece la posibilidad de crear pizarras virtuales y con la posibilidad de incluir elementos como notas en forma de post-it de colores, textos, imágenes, formas, etc. Además, dispone de un puntero tipo “láser” para señalar información de la pizarra si, por ejemplo, estamos mostrándola en una reunión online.

Para crear una pizarra en esta aplicación puedes hacerlos desde el menú de aplicaciones de Google si ya tienes tu cuenta abierta o desde su página en [jamboard.google.com](https://jamboard.google.com). Una vez dentro, haz clic en el icono “+” y asígnale un nombre.

Tendrás un lienzo en blanco para poder incluir elementos seleccionándolos en el menú de la parte izquierda de la pantalla y si necesitas más espacio puedes ir creando nuevos marcos dentro de la pizarra en la parte superior central de la pantalla.

Para que en tiempo real otras personas puedan escribir o incluir elementos en la pizarra, haz clic en el botón “Compartir” y selecciona las personas y grupos con las que desees hacerlo o copia el enlace para enviarlo a través del medio que prefieras. Puedes indicar permisos de lectura o edición de la pizarra.

Un medio online que te permitirá comunicar información de forma online en distintas situaciones.

#### · **Slack**

Los programas para comunicarnos de forma efectiva son una opción de gran utilidad tanto en entornos personales como laborales.

Slack es una aplicación de mensajería diseñada principalmente para equipos y entornos online por sus funciones de comunicación en grupos.

Además de poder escribir mensajes tipo texto, se pueden añadir archivos asociados a la conversación, vínculos, reacciones a comentarios y mucho más.

La aplicación dispone de una versión gratuita con limitaciones y otros planes de pago.

Para crear tu propio equipo en Slack, sigue estos pasos:

- Accede a su sitio web en [slack.com](https://slack.com) y pulsa en “PROBARLO GRATIS”.
- Elige el nombre que tendrá asignado el equipo.

- Escoge tu nombre de usuario.
- Indica los correos electrónicos de las personas a invitar al equipo.
- El chat se cargará en la aplicación para comenzar con la conversación.

Con Slack tendrás un medio de comunicación eficaz para llevar un seguimiento de la conversación con el resto de las personas que integran el equipo.

Tres aplicaciones colaborativas con distintas funciones para una colaboración más fluida en entornos online.





## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

## Módulo 2. Área de comunicación y colaboración

### 2.5. Comportamiento en Internet

2.5.1. Recomendaciones de un buen comportamiento en internet: Netiqueta

2.5.2. Cuestiones éticas en medios digitales. Pautas a seguir para una comunicación de forma respetuosa (faceta personal y laboral)


2.5.3. Recomendaciones en comunicaciones online

#### 2.5.1. Recomendaciones de un buen comportamiento en internet: Netiqueta

Al igual que en el mundo fuera de Internet, dentro de la Red también se hace necesario respetar unas normas de conducta y respeto hacia los demás.

Estas normas las conocemos como “Netiqueta”, concepto que proviene de la palabra francesa “etiquette” (buenas maneras) y la inglesa “net” (red). Y hacen referencia a las normas de comportamiento que habría que respetar cuando utilizamos los servicios de Internet, correo electrónico, foros, blogs, sitios web, chats, redes sociales y demás aplicaciones y herramientas en Internet.

Cuando navegues y compartas información en Internet, ten siempre en cuenta siguiente decálogo de normas básicas de comportamiento:

1. Hazte entender y revisa la forma de escribir: cuida la ortografía, no uses abreviaturas y recuerda que escribir en mayúsculas se interpreta como un grito. Usa dibujos, símbolos, emoticonos... para expresarte mejor. Esto también evita malos entendidos.
2. Respeta la privacidad de los demás. No difundas conversaciones privadas si no tienes el consentimiento de todas las partes. En redes sociales y foros, no debes dirigirte a otras personas por su verdadero nombre aunque lo conozcas, sino que debes hacerlo por su nick de usuario. Además, pide permiso SIEMPRE para publicar fotografías o vídeos de otras personas.
3. Piensa bien antes de criticar a alguien. No insultes, humilles o dañes a otras personas.
4. Sé amable, paciente y respetuoso en tus opiniones o participaciones. Y si alguien comete algún error, intenta hacérselo ver. Si puedes en privado, mejor.
5. Si algo te molesta, reacciona de manera calmada y tranquila. Si te encuentras con uno de esos llamados trolls, o con alguien que intenta sacarte de sus casillas no actúes de manera inmediata y agresiva... si no haces caso... no lo conseguirán. En Internet suele decirse “don't feed the troll” (No alimentes al troll)
6. No seas spammer. no te dediques a bombardear a la gente con una información que puede que no le interese, aunque pienses que es de vital importancia y que es tu deber difundirla cuanto más mejor y entre el mayor número posible de personas.
7. No te conviertas en altavoz de las Fake News. Antes de compartir una información en tus redes sociales o con tus contactos de WhatsApp comprueba su veracidad. Si no, y aunque no lo hagas sin mala intención, puede que estés ayudando a difundir toda clase de bulos o Fake News, quedando en evidencia al descubrir su verdad.
8. Adáptate a las normas de la comunidad. No es lo mismo participar en Instagram que en . Todos los sitios de Internet tienen sus propias normas y la obligación de todos los usuarios es conocerlas bien antes de participar en cada uno de ellos.
9. No te apropiés del trabajo de otros: Uno de los errores más comunes (intencionados o no) es usar contenidos de Internet sin citar su autoría. Las redes sociales están para compartir, pero si compartes los contenidos que han creado otros, al menos cita la fuente. Teniendo en cuenta que a veces no vale sólo con citar la fuente, sino que además habrá que pedir permiso.
10. Por último, recuerda que Internet puede parecer un territorio al margen de la Ley, pero no lo es. Determinadas acciones pueden tener consecuencias judiciales: piénsatelo dos veces antes de injuriar a alguien, atentar contra el derecho a la intimidad y el honor

de las personas, atentar contra derechos de autor o propiedad intelectual, o cometer una pequeña estafa.

Como vemos, estas 10 normas son aspectos de conducta en Internet que sirven para concienciar de la importancia del respeto hacia otras personas, y que podrían resumirse en una: tratar a los demás como te gustaría que te trataran a tí.

Y es que la realidad es que muchas personas no siguen estas normas de conducta y respeto en Internet hacia los demás, e incluso se valen de Internet para dañar a otras, prueba de ello es el preocupante incremento de número de casos de ciberacoso a través de Internet y las redes sociales, también conocido como “ciberbullying”.

Por supuesto que es prioritario educar en el respeto. Pero ante la detección de situaciones de acoso y amenazas, existen formas de dar la alerta a los cuerpos de seguridad del estado como a través del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, o a través de la web de la Policía Nacional en su sección de colaboración ciudadana.

También, como herramienta para alertar de situaciones relacionadas con posibles situaciones de riesgo, los cuerpos de seguridad del estado disponen de la aplicación móvil “ALERTCOPS”. Esta app tiene funcionalidades como chat, sistema de localización y otros recursos de los que podemos hacer uso en caso de que estemos sufriendo o seamos testigos de alguna situación de peligro.

Educar en el respeto y seguir unas normas de convivencia harán de Internet ¡un lugar más seguro para todos!

### **2.5.2. Cuestiones éticas en medios digitales**

Al usar la comunicación online es necesario que tengamos en cuenta varios aspectos relacionados con la llamada “ética digital”.

La ética digital se puede definir como el código social necesario para solucionar problemas que puede ocasionar el uso de Internet en relación al derecho de la propiedad intelectual,

los ciberataques, los límites a la libertad de expresión, la conducta en redes sociales, el respeto a la privacidad de nuestros datos personales, etc.

Es importante entender que la ética no depende de los programas o aplicaciones que usemos, sino de las personas que están detrás de ellos, de las que los desarrollan y utilizan.

Para respetar la ética digital en lo que respecta a la faceta personal, podemos hacer referencia a las normas de buena conducta en la Red que se citaron en el documento RFC 1855 (Request for Comments 1855), de 1995. Este documento fue la primera referencia en materia de reglas de etiqueta para Internet. Desde ese momento, muchas organizaciones han desarrollado sus propios "libros de estilo" corporativos, más o menos específicas para su uso en la red. Para ver el documento original puedes acceder a [Memo RFC 1855](#).

Por otro lado, la obra "NETiquette" de Virginia Shea (1994), se ha convertido en uno de los clásicos de Internet. En sus 160 páginas desarrolla múltiples aspectos relacionados con las normas de etiqueta en la web, desde las cuestiones legales y filosóficas hasta las consecuencias de la violación de dichas normas.

Virginia Shea indica 10 reglas de oro de la netiquette, que en su fondo siguen siendo válidas a día de hoy:

- Regla 1: Nunca olvide que la persona que lee el mensaje es en efecto humana con sentimientos que pueden ser lastimados.
- Regla 2: Adhiérase a los mismos estándares de comportamiento en línea que usted sigue en la vida real.
- Regla 3: Reconozca en qué parte del ciberespacio se encuentra.
- Regla 4: Respete el tiempo y ancho de banda de las otras personas.
- Regla 5: Muestre el lado bueno de su persona mientras se mantenga en línea.
- Regla 6: Comparta su conocimiento con la comunidad.
- Regla 7: Ayude a mantener las discusiones en un ambiente sano y educativo.
- Regla 8: Respete la privacidad de terceras personas.
- Regla 9: No abuse de su poder.

- Regla 10: Perdona los errores ajenos.

En lo que respecta a la faceta laboral, podemos citar la Declaración Digital que en el Foro de Davos en el año 2019 firmaron 40 líderes empresariales y en la que se establecieron una serie de principios sobre los que construir la ética digital.

Dichos principios tienen como objetivo el ofrecer respuesta a los problemas que van surgiendo alrededor del uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Entre ellos destacan:

- **Participación.** El desarrollo de las capacidades digitales es una parte integral de la educación de cada ciudadano en cualquier lugar del mundo.
- **Sociedad digital dinámica.** Los productos y servicios digitales deben seguir desarrollándose y aportando beneficio a la sociedad.
- **Datos y privacidad.** Se debe asegurar el respeto a la privacidad de los ciudadanos a través de un manejo de sus datos responsable, seguro y transparente.
- **Ciberseguridad.** Se debe cooperar para reducir las amenazas cibernéticas y reforzar la seguridad de las personas en el ámbito digital.
- **Cooperación y diálogo.** Las partes interesadas de cualquier lugar y sector deben dialogar y colaborar para alcanzar un mayor desarrollo del futuro digital.

El respetar los principios de la ética en medios digitales es responsabilidad de todas las personas que usamos la Tecnología y lo que consigue que pueda funcionar la gran Red en la que nuestro mundo está conectado.

### **2.5.3. Recomendaciones en comunicaciones online**

Las reglas a las que hizo referencia Virginia Shea en 1994 en su obra “NETiquette” podemos adaptarlas a nuestro uso diario de la Tecnología.

Para ello, vamos a comentar a continuación algunas recomendaciones que supondrán el respetar estas normas a la hora de comunicarnos en entornos online.

- **Utiliza un “subject” o asunto descriptivo**, pero al mismo tiempo conciso. Otras personas pueden decidir si leer o no un mensaje basándose solamente en la línea de asunto de un mensaje.

Si el hilo de discusión deriva hacia otro tema, cambia el asunto, para que refleje mejor el tema de conversación.

- **No escribas TODO en letra mayúscula**. Además de ser difíciles de leer, escribir en mayúsculas equivale a “gritar” en Internet, y a nadie le gusta que le griten. A no ser que realmente quieras gritar una palabra o frase, escribe de manera normal, con mayúsculas y minúsculas.

Puedes utilizar los asteriscos y guiones bajos para \*enfaticar\* y subrayar.

- **Cuida la ortografía y gramática**. Internet es un excelente medio de comunicación, pero si no respetas las reglas ortográficas y gramaticales, los demás tendrán dificultades en entender lo que quieres decir y puede que tus opiniones no sean valoradas.

Escribe por párrafos para que el mensaje quede mejor estructurado. Y sepáralos con líneas en blanco, para que el mensaje invite a la lectura.

Si en ocasiones te surgen dudas relacionadas con la ortografía o gramática, en Internet hay numerosos recursos gratuitos que puedes utilizar para resolver dichas dudas como:

- [El sitio web de la Real Academia de la Lengua Española](#)
- [El buscador urgente de dudas de Fundéu RAE](#)

- o en Instagram, la cuenta de [El conejito ortográfico](#) en el que con ejemplos podemos aprender cómo escribir correctamente
- **Poner varias direcciones en Cco.** Cuando envíes copias de un correo a varias personas, pon la lista de direcciones a enviar en el campo **Bcc o Cco (Blind Carbon Copy o Copia Carbón Oculta)** en lugar de utilizar el campo Cc (Carbon Copy). Y pon tu propia dirección en el campo To (o Para) como medida para evitar que caiga en la bandeja de spam de los destinatarios. De esa forma evitarás dar a conocer la dirección de otras personas a través de email que no tienen porqué conocerse entre ellas.
- **No envíes mensajes demasiado “pesados”.** Los grandes ficheros pueden hacer “tan grande” el mensaje que resulte que éste no pueda ser enviado o que su envío consuma excesivos recursos.

En documentos ofimáticos como documentos de texto o presentaciones, puedes usar la opción del menú “Archivo” de “Comprimir imágenes” para que el tamaño del archivo se reduzca.

Si lo que deseas reducir de tamaño es un documento en PDF, accede a la página [www.ilovepdf.com/es](http://www.ilovepdf.com/es) donde además de otras funcionalidades que ofrece esta herramienta, podrás reducir el tamaño del archivo previamente al envío.


Por otro lado, también podrías usar herramientas como Google Drive o OneDrive para subir los archivos y obtener el enlace de un archivo concreto para hacer llegar a la persona destinataria. Consiguiendo así que el envío no suponga carga alguna de capacidad en el correo electrónico o por el medio que vayas a enviarlo.


- **Limita la longitud de las líneas a 72 caracteres en el asunto.** Si hablamos de correo electrónico, muchos clientes de correo no pueden mostrar líneas de más de 80 caracteres, así que las cortan y el texto resulta muy difícil de leer.
- **Usa emoticonos para transmitir emociones.** Los emoticonos o emojis se han convertido en algo común en nuestra comunicación. El incorporarlos en nuestros emails o en publicaciones en Internet hacen que podamos comunicar también

emociones. Siempre que no estemos en entornos que sean “serios” y que estos elementos no encajen, son un recurso de interés para ampliar la información emocional en nuestras comunicaciones.

Para escribirlos en un ordenador puedes copiarlos y pegarlos desde este enlace [emojikeyboard.top](http://emojikeyboard.top).

- **Describe la información en texto en las imágenes que publiques en Redes Sociales.** Compartir contenido en redes sociales accesible, además de hacerlo de forma respetuosa, supone el incluir la información para que sea accesible para todas las personas.

Así, en redes sociales como  Facebook o Instagram existe la opción de incluir el texto alternativo a las imágenes que se publiquen para que los lectores de pantalla lean la información.

Para hacerlo, por ejemplo, en , una vez hecha la publicación, accediendo a “Agrega descripción” se puede incluir el texto alternativo de la imagen hasta 1000 caracteres.

Todas las recomendaciones se basan en consejos sencillos que podemos respetar pero supondrán mejoras en nuestras comunicaciones online.





## MÓDULO 2

### Área de Comunicación y Colaboración

## Módulo 2. Área de comunicación y colaboración

### 2.6. Identidad digital

2.6.1. Qué es: identidad digital, huella digital, marca personal, reputación online, datos personales.

2.6.2. Cómo rastrear mi huella en Internet y derecho al olvido

2.6.3. Reputación online

- Consejos para gestionar tu reputación en internet
- Cómo actuar ante una crisis de reputación online

#### **2.6.1. Qué es: identidad digital, huella digital, marca personal, reputación online, datos personales.**

Nuestra “vida” en Internet y todas las acciones que llevamos a cabo en ella dejan un rastro. El conjunto de todas ellas supone el que se vaya creando una imagen que refleja quién es nuestro Yo Digital.

La Identidad Digital es el conjunto de informaciones que hay publicadas en Internet de cada persona y que componen la imagen que el resto tiene de nosotros. Estas informaciones hacen referencia a:

- Datos personales
- Imágenes
- Noticias

- Comentarios
- Aficiones
- Amistades
- etc.

Los datos de estas informaciones nos definen en el mundo online y describen a los demás quiénes somos en Internet. Por ello, tiene unas consecuencias en el mundo fuera de Internet y lo que se refleja de nuestro Yo Digital también tiene consecuencias que pueden afectar a nuestra vida online. Por este motivo es fundamental que conozcamos cómo cuidar esta identidad digital y manejar los medios adecuados para conocer qué información hay en Internet que nos puedan afectar.

La identidad digital se va formando directamente por las acciones que realizamos pero también por las que otras personas pueden indicar sobre nuestra persona. Lo que conlleva que no tiene por qué ser un fiel reflejo de la realidad.

Ahora imagina una película de detectives en la que se está realizando una investigación, se rastrean pistas y evidencias. Lo que van encontrando los detectives sería la “huella digital” que se ha ido quedando en Internet. Los detectives seguirían el “rastreo de datos” que dejas cuando usas Internet.

Esta sombra digital o huella electrónica incluye los sitios web que visitas, los correos electrónicos que envías y toda la información que compartes a través de distintos medios online. Además de las actividades que como usuarios realizamos online y que dejan huella también lo que hacemos con los dispositivos que usamos formarían parte de la huella digital.

Pero en muchas ocasiones, las pistas o huellas no dirigen a los detectives al sospechoso real ¿verdad? Hay huellas que pueden no reflejar la realidad al completo. Aquí es donde se habla de huellas digitales activas y pasivas.

- Las Huellas digitales activas son las que la persona comparte ella misma directamente como en las publicaciones que hace en redes sociales, comentarios que realiza en sus participaciones en estas redes o en foros en línea. Al estar identificada con su

nombre de usuario asociado a su perfil en estas plataformas cualquier publicación que realice forma parte de su huella digital.

También, por ejemplo, el completar un formulario para una suscripción o aceptar las cookies en el navegador que usamos al acceder a un sitio web forman parte de nuestra huella digital activa.

- Las Huellas digitales pasivas son las que recopilan información de la persona pero que ella no es consciente de que está ocurriendo. Por ejemplo, cuando los sitios web recopilan información sobre las visitas de usuarios, su procedencia, su dirección IP, los “Me gusta” que has indicado en contenidos de Internet y que sirven a los anunciantes para poder dirigir la publicidad hacia ti conociendo lo que puede interesarte.

Por tanto, la huella digital de cada persona va aumentando a medida que va pasando el tiempo y realizando acciones en Internet tanto de forma activa como pasiva.

Llegados a este punto te planteamos la siguiente cuestión ¿Alguna vez te has preguntado por qué una marca es más recordada que otra?

Piensa en una marca de refresco o en una empresa de telecomunicaciones. Fue fácil, ¿verdad? eso es porque estas marcas ya están grabadas en tu memoria y tienen cierta presencia en Internet. Pero, ¿es posible que una persona también pueda ser una marca, hasta el punto de convertirse en lo primero que piensen otras personas?

Cuando has pensado en la pregunta anterior, seguro que asociada a esa marca también tienes tu propia opinión sobre ella por tu experiencia o por lo crees que se refleja de ella ¿es así?

Pues cuando hablamos de Marca Personal es la manera en que te perciben el resto de personas por cada acción que llevas a cabo, comunicas, compartes y transmites tanto en entornos digitales como en el mundo offline.

Esta marca se va construyendo día a día, por lo que es recomendable establecer unos objetivos y seguir una estrategia para ir definiendo nuestra marca personal.

Y es que todo lo que realicemos en Internet formará parte de la **reputación online** que es lo que opinan de tu “marca personal” en las redes sociales o en los foros en los que participas. Podemos decir que sería la imagen que los usuarios o el público en general tienen de una marca en internet cuando oyen hablar de ella. Los valores que les evoca, los colores con los que la asocian, las noticias que conocen de ella. En resumen, todos los impactos que hayan tenido de esa marca y que estén en su recuerdo.

El cuidar cada paso que damos en nuestra vida online pasa también por tener cuidado con los datos personales que pueden estar en Internet y administrarlos con control de lo que esa recopilación de información supone.

### **2.6.2. Cómo rastrear mi huella en Internet y derecho al olvido**

Si fueras un detective que está investigando sobre una persona ¿qué pasos seguirías tras su “pista”? Seguro que se te ocurren muchas maneras de seguir su “huella” y en ellas están incluidas algunas que tienen a Internet como una de sus herramientas.

Vamos a comentar algunas formas de rastrear tu huella digital:

- **Utiliza buscadores para comprobar tu huella digital.** ¿Practicas el “Egosurfing”? es a lo que se denomina escribir tu nombre en buscadores como Google y revisar los resultados que devuelve el buscador. De esta forma podremos conocer qué hay publicado en la red asociada a esa información. Esto es lo mismo que reclutadores de empleo o cualquier persona haría para saber más de ti. Sería recomendable hacerlo desde una ventana de incógnito para conseguir resultados más objetivos que no se vean influenciados por cookies y demás información almacenada en tu navegador web.

Para tener de forma automática información de dónde aparece tu nombre y datos en Internet recuerda que dispones de aplicaciones como Google Alerts.

- **Consulta las fuentes de información que te mencionan.** Además de hacer búsquedas en buscadores con nuestros datos personales, existen sitios como [whitepages.com](http://whitepages.com) que pueden tener información sobre ti. Si hay información que quieres que se retire puedes contactar como primer paso con el sitio web donde está publicada la información.
- **Conoce la Huella de tu Navegador web.** Dado que el navegador web es uno de los medios por los que accedemos a Internet, conocer qué huella está dejando de nuestra navegación nos puede dar información útil. Por ejemplo, desde una de las herramientas del proyecto Panopticlick de la entidad EFF (Electronic Frontier Foundation) se puede realizar un [test del navegador](#) desde el que accedemos a Internet en el que se mostrará la huella digital del mismo.

Una vez que hemos rastreado nuestra huella digital, puede surgir la pregunta de ¿cómo puedo borrar ciertos datos que aparecen?

Para ello, existe el llamado “Derecho al olvido” que es una norma en el Reglamento General de Protección de Datos que ampara a los usuarios para ejercer su derecho a solicitar, bajo ciertas condiciones, que los enlaces de sus datos personales no figuren en los motores de búsqueda al introducir sus datos personales.

Todos los ciudadanos tenemos derecho a impedir la difusión de información personal a través de Internet.

Para ejercer este Derecho, puede solicitarse en a través del formulario correspondiente en función al buscador. Entre los más usados:

1. GOOGLE: [Acceso para solicitar la eliminación de contenido indexado en sus búsquedas.](#)
2. YAHOO: [Solicitudes para Bloquear resultados de búsqueda en Yahoo Search.](#)

### 3. BING: Solicitud para bloquear resultados de búsqueda en Bing en Europa.

En los formularios que ponen a disposición los buscadores completaremos los datos indicados como las referencias a dónde aparecen publicados esos datos o los argumentos que aportamos para que puedan ser revisados.

Si nuestra solicitud de retirada de datos es aceptada, se eliminará de los resultados que devuelve el buscador, no de donde realmente están. Para eso tendremos que contactar directamente con los responsables de la página donde aparecen.

Si no obtenemos respuesta a nuestra petición por parte de los buscadores, el siguiente paso será recurrir a la Agencia Española de Protección de Datos para que tutele nuestro derecho frente al buscador a través de su formulario disponible en su web de "Ejercicio del derecho de supresión".

El saber cómo podemos rastrear nuestra huella y el ser conscientes de la información que aparece sobre nosotros será una forma de controlar nuestros datos en la Red.

#### 2.6.3. Reputación online

### 3.6. Gestión de la identidad digital

- **Consejos para gestionar tu reputación en Internet**

¿Cuidas tu reputación en Internet? es una pregunta que mucha gente no se hace o que le resta importancia, pero nuestra identidad digital y la "huella" que dejamos en la Red puede influirnos a lo largo de los años, tanto positiva como negativamente.

Se conoce como identidad digital a toda la información que hay publicada en Internet sobre una determinada persona. Son datos que pueden haber sido publicados por la propia persona y también datos que pueden haber acabado en la red por causas ajenas: los ha publicado otra persona, un periódico, un colegio, etc.

Hoy en día, nuestra identidad digital, o reputación en Internet, es el mejor CV en la era digital. Según datos de Infojobs, en torno al 51% de las empresas españolas consultan los perfiles en redes sociales de los candidatos antes de tomar la decisión para contratarlos. Además, el 22% reconoce haber descartado candidatos que en principio les gustaba por la información encontrada en Internet.

Por tanto, lo que publicamos y compartimos en Internet afecta a nuestra identidad digital. Por ello, debemos respetar las normas de conducta en Internet, conocidas como netiqueta, y especialmente cuidar la privacidad de las publicaciones que realizamos en redes sociales.

Son conocidos muchos casos en los que el contenido publicado ha supuesto un problema para la persona que hizo la publicación. Y es que nada pasa desapercibido en las redes sociales. Una broma de mal gusto, una foto inapropiada, hablar mal del trabajo, insultar al jefe o revelar información confidencial son algunas de las causas por las que se han perdido puestos de trabajo. Por ejemplo, es conocido el caso de una mujer en Estados Unidos que perdió su trabajo en una guardería por publicar en Facebook un vídeo que “odiaba estar rodeada de niños”. Argumentó que fue una broma, pero el mal ya estaba hecho y no había vuelta atrás.

Debemos cuidar lo que publicamos y en qué grado de privacidad lo hacemos, aunque la mejor recomendación sería no publicar nada de lo que nos debamos arrepentir aunque sea en modo privado o solo para amigos. Debemos tener claro que una vez que publicamos algo en Internet, aún en un ámbito privado, podemos perder el control, pues es tan sencillo como que uno de los miembros del grupo haga una captura y la comparta.

En el caso de las redes sociales sería recomendable configurar el grado de privacidad de nuestro perfil en cada una y el de las publicaciones que realizamos. Después, en ocasiones determinadas podremos escoger si la información publicada en un momento dado deseamos que sea accesible a todo el mundo o solo visible para nuestros contactos. En la web de la Agencia Española de Protección de Datos ([www.aepd.es](http://www.aepd.es)) dispones de varios vídeos explicativos sobre la protección de la privacidad en diferentes plataformas de Internet.

Se puede obtener una gran cantidad de información de una persona realizando unas simples consultas en un buscador. Nos sorprenderíamos de lo que se puede llegar a encontrar. Un ejercicio interesante para conocer qué información hay de nosotros en Internet, es buscar en Google nuestro nombre completo con comillas, nuestro DNI o nuestro email y ver qué resultados nos devuelve.

Si ves alguna información publicada sobre ti que te está perjudicando, solicita su retirada a Google o al servicio que corresponda. Tienes derecho al olvido en Internet. Existe una norma en el Reglamento General de Protección de Datos que ampara a los usuarios para ejercer su derecho a solicitar, bajo ciertas condiciones, que los enlaces de sus datos personales no figuren en los buscadores al introducir su nombre u otro dato personal. Los buscadores como Google ofrecen un formulario para que sus usuarios puedan ejercer el derecho al olvido fácilmente.

Conviene aclarar que al ejercer el derecho al olvido solicitando la eliminación de un enlace al buscador no implica la desaparición publicada en Internet. Este borrado solamente afecta al motor de búsqueda que enlaza a dicho contenido, y por tanto dejará de mostrar esa información entre los resultados de una búsqueda, pero no eliminará la información de la fuente original donde está publicada por lo que también deberás solicitar su eliminación a la web u organismo donde se aloje.

Además, todas las redes sociales tienen la obligación de ofrecer a los usuarios una forma para solicitar la retirada de contenido de las mismas, así Facebook, X, Instagram y demás plataformas disponen en su servicio de ayuda de la solicitud de retirada de contenido.

Como hemos visto, disponemos de herramientas para ejercer nuestros derechos en cuanto a retirada de datos en diferentes entornos de Internet, pero la prevención es fundamental para que la información publicada no se vuelva en nuestra contra. ¡Cuida tu identidad digital!

- **Cómo actuar ante una crisis de reputación online**

La Tecnología facilita la comunicación como ya sabemos, pero también la rapidez con la que algo puede llegar a propagarse sea real o no.



Un comentario poco acertado, la crítica sin suficientes fundamentos que la expliquen o situaciones que podemos vivir en Redes Sociales, pueden ser la causa de llegar a vivir una “crisis de reputación online”.

Este tipo de crisis de reputación no afecta únicamente a marcas y empresas, también a personas que pueden verse afectadas por la información que aparezca relacionada con ellas y que puede acompañarlas a lo largo de su vida.

¿Y qué consecuencias puede tener una crisis de este tipo? pueden afectar a nuestro entorno laboral, a nuestra familia o amigos dado que nuestra imagen estará expuesta, por ejemplo:

- **Se pone en cuestión lo que dices y haces.** Si tu imagen se asocia a publicaciones en Internet que se relacionan con algo negativo, te verás en la situación de dar explicaciones.
- **Surgen ataques a tu persona.** Sobre todo estos ataques proceden de gente que ha dado por válida la información que les ha llegado sobre ti.
- **Puedes sufrir consecuencias legales.** La crisis de reputación puede ir más allá teniendo incluso que hacer frente a alguna denuncia.

Entre las claves que pueden ser de utilidad para gestionar crisis de reputación online estarían:

- **Analiza el error y asume la responsabilidad.** Cuando no hay duda alguna de que el error es nuestro, lo mejor es asumir la responsabilidad. No hay mejor consejo ante una crisis de reputación que reconocer los errores. Al fin y al cabo, rectificar es de sabios y comunicar adecuadamente tanto la rectificación y qué soluciones se aportan hará que se muestre nuestra implicación en el tema.

- **Responde a los comentarios o críticas negativas.** Ante una crisis de reputación es fundamental actuar con rapidez para que no vaya a más. Así que pide perdón por lo sucedido si fuera necesario y ofrece una respuesta rápida a cada una de las personas implicadas con una disculpa.
- **Mantén siempre la calma.** En Internet puedes encontrarte desde una crítica respetuosa y argumentada hasta un ataque personal. Aunque no compartas la opinión de otros, mantén la calma y responde siempre con respeto.
- **Sé transparente.** Expón la información de forma clara y con transparencia. Actúa con honestidad y contesta de forma personalizada.
- **Analiza la crisis y toma medidas de actuación.** Analizar los puntos fuertes y débiles de tu actuación ante una crisis de reputación online te servirá para actualizar y mejorar acciones que tomar en el futuro.

Existen herramientas para hacer un seguimiento en redes sociales y en otros medios que pueden ayudarnos a hacer un seguimiento de dónde se mencionan nuestros perfiles sociales en Internet como:

- **Hootsuite.** Tiene opción de búsqueda de términos en redes sociales para que en un vistazo puedas ver si se han usado en publicaciones los mismos.
- **Social Mention.** Con esta aplicación se pueden buscar y analizar si se mencionan los datos que quieras hacer seguimiento en redes sociales, blogs y en otros medios de Internet.

- **Mention.** Para monitorizar tu presencia en blogs, redes sociales y multitud de páginas web. Así podrás conocer si alguien te menciona y poder contestarle.

Siguiendo unas pautas de respeto y conociendo cómo actuar ante una posible crisis de reputación online podremos minimizar las posibles consecuencias que puedan influir en nuestra imagen online.