

Continguts Formatius de Suport al Projecte acTIC





Nivell C-1: Cultura, participació i civisme digital

Mòdul 1: Possibilitats d'Internet. Gestions i tràmits en línia

- 1. OBJECTIUS**
- 2. POSSIBILITATS D'INTERNET**
- 3. ELEMENTS BÀSICS PER FER GESTIONS EN LÍNIA**
- 4. DECLARACIÓ DE LA RENDA, BANCA EN LÍNIA I CITES PER A GESTIONS PÚBLIQUES**
- 5. COMPRAR PRODUCTES DE PRIMERA NECESSITAT I D'OCI**
- 6. ENLLAÇOS RELACIONATS**



1. OBJECTIUS

- Identificar els recursos que ens ofereixen les TIC i Internet
- Conèixer les gestions més habituals per a tràmits i compres en línia

2. POSSIBILITATS D'INTERNET

Els nous avenços tecnològics en la nostra societat ofereixen la possibilitat d'accedir a una gran quantitat d'informació d'una forma cada vegada més còmoda i més ràpida.

Orígens d'Internet

[Internet](#) és una xarxa d'ordinadors basada en una tecnologia oberta i un funcionament descentralitzat. Es va desenvolupar a partir d'un experiment que el Departament de Defensa dels Estats Units va iniciar als anys seixanta. Es pretenia crear una xarxa d'ordinadors capaç de continuar funcionant en cas de fallada general. Aquesta xarxa es va anomenar [ARPANET](#), i la seva funció era connectar científics i acadèmics. El 1986, la Fundació Nacional per la Ciència (NSF) va crear NSFNET, una sèrie de xarxes que intercomunicava entitats dedicades a la investigació i l'educació. Al mateix temps, es van crear xarxes regionals per tal de connectar institucions particulars a la xarxa principal. L'NSFNET va créixer molt ràpidament i es va complementar després amb les xarxes NSINET i ESNET, totes elles ubicades als Estats Units. A Europa es van crear altres xarxes, tant públiques com comercials, que, juntament amb les americanes, esdevindrien l'estructura bàsica d'Internet.

Les TIC i Internet

Les TIC ([Tecnologies de la Informació i la Comunicació](#)), i més concretament Internet, s'estan convertint en un instrument que obre noves possibilitats de:

1. Accés a noves fonts d'informació i recursos, mitjançant els [cercadors d'Internet](#). Podem trobar-hi informació escrita (enciclopèdies, diaris, revistes, estudis, etc.) i en d'altres suports, com ara imatges, vídeo o mapes.

Un ús molt freqüent és la recerca d'adreces de [llocs web](#) on portar a terme activitats que fins ara només es podien fer de forma presencial (adquisició d'entrades per a espectacles, d'aliments de supermercats, de roba, llibres, música, etc.).



Pàgina de productes d'una botiga en línia

També hi podem realitzar gestions i operacions de forma no presencial, com per exemple consultes bancàries, tràmits oficials (declaració d'Hisenda, pagament d'impostos, etc.)

2. Accés a nous canals de comunicació que ens permeten intercanviar idees, informació, experiències, mitjançant el [correu electrònic](#), els [xats](#), els [fòrums](#), etc.

També s'obre un nou canal de comunicació en compartir jocs en línia o crear personatges imaginaris en mons virtuals (com [Second Life](#)).



Dos avatars d'un entorn de món virtual en tres dimensions

3. Creació de recursos utilitzant equips digitals (càmeres fotogràfiques, vídeo, [escàners](#), micròfons) i edició mitjançant diverses eines: processadors de textos, editors d'imatges, de pàgines web, presentacions multimèdia, editors de so i imatge, etc.

4. Tots els recursos anteriors es poden publicar a Internet per tal de compartir el coneixement col·lectiu i crear comunitats amb interessos comuns.

Una de les eines que permeten compartir el coneixement són els [blocs o weblogs](#), llocs web on l'actualització freqüent dels continguts i la seva publicació cronològica fan possible disposar d'informació al dia, la qual es pot presentar en diferents suports: àudio (audioblocs), imatge (fotoblocs), vídeo (videoblocs), o a través del mòbil (moblocs).



Pàgina web on els usuaris poden publicar i comentar les fotografies que fan

També hi podem trobar altres llocs web, com els [wikis \(Viquipèdia\)](#), o les xarxes socials ([Facebook](#), [MySpace](#), Xing).

En definitiva, les TIC i Internet ens permeten ser productors i consumidors de continguts i d'informació, tot compartint-la en el marc de la nova societat del coneixement.

3. ELEMENTS BÀSICS PER FER GESTIONS EN LÍNIA

Quan volem dur a terme alguna gestió a través d'[Internet](#), la primera acció que normalment hem de fer és crear un compte i identificar-nos. Hem d'estar segurs que ho fem amb total seguretat i que la nostra informació personal no pot ser utilitzada per altres persones sense autorització.

Per aquest motiu hem de tenir en compte les qüestions següents:

El nom d'usuari

- Hem d'evitar l'ús del nostre nom i cognoms junts, o que el nom aportí detalls que facilitin la nostra identificació.
- És preferible utilitzar noms inventats, tot i que han de ser fàcils de recordar.

Les contrasenyes

Quan creem una [contrasenya](#), fem-ho de forma segura. La seguretat del compte d'usuari depèn de la contrasenya. Per això considerarem:

- La llargada de la contrasenya: És preferible que tingui un mínim de 8 caràcters.
- Tipus de caràcters: Combinarem lletres i xifres, i, si el formulari ho permet, lletres majúscules, lletres minúscules i guions baixos.
- No farem servir paraules comunes.
- Evitarem utilitzar la mateixa contrasenya per a molts comptes d'usuari, especialment la que utilitzem amb el correu electrònic.
- No comunicarem la nostra contrasenya a ningú, però si ho fem, la canviarem al més aviat possible.
- Periòdicament, canviarem la contrasenya del compte d'usuari.

entrar-hi aquí.' The main form is titled 'Introducció a Gmail' and contains the following fields: 'Nom:' with the value 'Antoni', 'Cognoms:' with the value 'Ferran', 'Usuari d'accés desitjat:' with the value 'antoniferran@gmail.com' and a 'comprova'n la disponibilitat!' button, and 'Escolliu una contrasenya:' with a masked password field and a 'Força' indicator. Below the password field, there is a note: 'Longitud mínima de 8 caràcters.' and a 'Torneu a introduir la contrasenya:' field." data-bbox="262 567 701 803"/>

Alguns serveis, quan ens identifiquem per primera vegada, ens poden orientar per a conèixer la robustesa de la nostra contrasenya



Accés segur a un web

Normalment, quan fem gestions en línia, el [loc web](#) que visitem garanteix la seguretat de la transacció amb l'ús d'una tecnologia que [encripta](#) o xifra la nostra informació. El maquinari de xifrat codifica les dades utilitzant un codi, de forma que cap persona aliena les pugui enregistrar mentre s'estan transmetent.

La icona que representa un cadenat petit a la part inferior del [navegador](#) indica que les dades es transmeten de forma codificada. Quan les dades arriben a la destinació final, el mateix programari descodifica la informació.



Detall del cadenat de la part inferior del navegador, que apareix quan es visita una pàgina segura

Tot i això, per augmentar la seguretat de les nostres accions per Internet, haurem de tenir en compte les indicacions següents:

- Quan hem creat el compte d'usuari, si estem fent servir un ordinador que no és el nostre o al qual tenen accés altres usuaris, no clicarem a l'opció de recordar la contrasenya.
- Quan utilitzem ordenadors públics i acabem la sessió d'Internet, clicarem a l'opció d'eines del navegador, on escollirem "propietats". Llavors esborrarem els arxius temporals i les [galletes](#) o "cookies" que s'han instal·lat al [disc dur](#), clicant a la secció d'esborrar arxius i "cookies".
- Instal·larem un programari de protecció a l'ordinador i el mantindrem actualitzat.
- Visitarem llocs web que siguin fiables i de seguretat garantida.
- Quan fem compres per Internet, utilitzarem sempre la mateixa targeta de crèdit.

La signatura electrònica

La realització de transaccions electròniques segures requereix la utilització de la [signatura electrònica](#) com a mecanisme per garantir l'autenticitat, integritat i confidencialitat de la informació.

La signatura electrònica és un conjunt de dades en format electrònic que estan relacionades amb d'altres dades electròniques, que s'utilitzen com a mitjà per identificar una persona.



Pàgina de l'idCAT, on s'expliquen les passes per a l'obtenció d'aquest identificador digital

Hi ha tres classes de signatura electrònica:

1. La signatura electrònica: És una xarxa de caràcters generats per un algoritme matemàtic, la qual garanteix la identitat de la persona que signa i la integritat del text o missatge enviat.
2. La signatura electrònica avançada: És una signatura electrònica que permet identificar la persona que signa i detectar qualsevol canvi posterior en les dades signades.
3. La signatura electrònica reconeguda: És una signatura electrònica basada en un certificat reconegut i que es genera mitjançant un dispositiu segur de creació de signatura.

4. DECLARACIÓ DE LA RENDA, BANCA EN LÍNIA I CITES PER A GESTIONS PÚBLIQUES

Internet s'ha convertit en una eina útil per fer tramitacions i gestions amb l'Administració Pública. L'any 2002 es va aprovar un Reial Decret que autoritzava i regulava operacions tributàries a través d'Internet amb la finalitat d'agilitzar els tràmits amb Hisenda. Actualment hi ha un compromís de l'Administració General de l'Estat per establir la relació dels ciutadans i les empreses en suport electrònic al 2013. D'aquesta manera s'aconseguirà un estalvi de temps i de cost econòmic, ja que es podrà interactuar amb l'administració les 24 hores dels 365 dies de l'any. A més, l'Administració electrònica permet una gran transparència administrativa i la cooperació entre diferents administracions públiques.

La declaració de renda

L'Agència Tributària ofereix la possibilitat de realitzar la declaració de Renda de forma telemàtica. Es requereixen dos processos que s'expliquen a continuació:

1. Obtenció d'un certificat per part de l'FNMT (Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre):

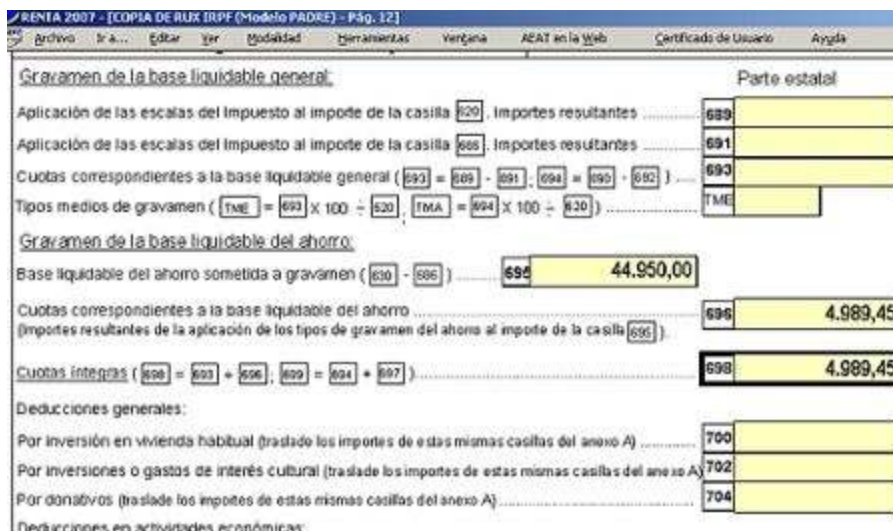
Per obtenir-lo, cal accedir a la pàgina de l'FNMT, projecte Ceres, on [clicarem](#) sobre l'opció de "Sol·licitud via Internet". Amb la sol·licitud obtindrem un número que imprimirem.

Anirem en persona a una de les entitats de certificació (ajuntaments, delegacions de l'Agència Tributària o oficines de la Seguretat Social), ens identificarem mitjançant el nostre DNI o NIE (en el cas d'estrangers) i donarem el número de sol·licitud imprès. Després, accedirem de nou a la pàgina de l'FNMT, introduïrem el número de la sol·licitud i ja es podrà [descarregar](#) el certificat i instal·lar-lo al nostre navegador d'Internet

2. Fer la declaració de renda:

Si no es demana l'esborrany, la declaració de renda telemàtica s'ha de presentar amb el programari que Hisenda utilitza (abans anomenat PADRE: programa d'ajuda per a la declaració de la renda).

Per presentar la declaració, ens connectarem a la pàgina web de l'Agència Tributària i seleccionarem la declaració de l'any corresponent. Sol·licitarem el certificat amb què ens identificarem al servidor de l'AEAT i clicarem al menú de presentació de declaracions. Finalment, acceptarem els permisos per a la lectura dels fitxers i enviarem la declaració.



Gravamen de la base liquidable general:		Parte estatal	
Aplicación de las escalas del impuesto al importe de la casilla 620, importes resultantes	689		
Aplicación de las escalas del impuesto al importe de la casilla 685, importes resultantes	691		
Cuotas correspondientes a la base liquidable general (693 = 689 + 691 ; 694 = 690 + 692)	693		
Tipos medios de gravamen (TME = 693 x 100 ÷ 620 ; TMA = 694 x 100 ÷ 620)			
Gravamen de la base liquidable del ahorro:			
Base liquidable del ahorro sometida a gravamen (630 - 695)	695	44.950,00	
Cuotas correspondientes a la base liquidable del ahorro (importes resultantes de la aplicación de los tipos de gravamen del ahorro al importe de la casilla 695)	696		4.989,45
Cuotas íntegras (698 = 693 + 696 ; 699 = 694 + 697)	698		4.989,45
Deducciones generales:			
Por inversión en vivienda habitual (traslade los importes de estas mismas casillas del anexo A)	700		
Por inversiones o gastos de interés cultural (traslade los importes de estas mismas casillas del anexo A)	702		
Por donativos (traslade los importes de estas mismas casillas del anexo A)	704		
Deducciones en actividades económicas:			

Pàgina del programari per a la declaració de la renda per via telemàtica

Concertar cites per fer gestions públiques

A Catalunya, el projecte AOC (Administració Oberta de Catalunya) permet implantar processos d'atenció al ciutadà a l'Administració autonòmica i l'Administració local de forma integrada. Així, podem concertar cites (Cita Mèdic) o realitzar gestions (pagament de tributs, pagament de taxes, tràmits generals, etc.).

Es poden fer gestions o obtenir informació de molts departaments de l'administració pública, entre ells destaquem:

- [Mossos d'esquadra](#)
- [Tràmits de la Generalitat de Catalunya](#)

- Activitats ambientals i ordenances cíviques: [Tràmits sobre el cànon de l'aigua i residus](#)
- Servei d'ocupació de Catalunya: [Renovació de la targeta d'atur i recerca de feina](#)
- Oficina d'atenció al ciutadà: [Comunicació d'incidències, reclamacions i consultes](#)
- [Oficina municipal d'informació al consumidor](#)
- Serveis Generals, Serveis Socials: [Ajuts assistencials, serveis per a persones amb disminucions](#)
- Salut pública i dona: [Demandar hora amb el metge, informació de centres sanitaris](#)



Pàgina d'inici del servei de tràmits en línia de la Generalitat de Catalunya

La banca en línia

Les entitats financeres també ofereixen els seus serveis de forma telemàtica, són els serveis de banca en línia o banca per Internet.

Hem de distingir dos tipus de banca en línia:

- La banca que ofereix els seus serveis a Internet, sense oficines presencials, o amb molt poques, i que realitza les operacions amb exclusivitat a través de la connexió d'Internet.
- La banca que gaudeix d'oficines presencials i que disposa d'un canal de distribució de serveis i productes a través d'Internet.

Algunes de les operacions que es poden fer són obrir nous comptes, consultar el saldo i els moviments de comptes i targetes de crèdit, fer transferències bancàries i pagaments de targetes de crèdit, consultar taxes d'interès, sol·licitar xecs i comunicar els possibles robatoris de targetes.

Moltes entitats financeres ofereixen actualment la possibilitat de combinar la presència física i la telemàtica, i permeten realitzar tots els tràmits i operacions a través d'Internet (incloent-hi altres productes com hipoteques, préstecs personals, dipòsits, etc.), o operar en una oficina presencial quan sigui necessari.

Si volem utilitzar el servei de banca en línia, valorarem que les pàgines web de l'entitat financera siguin compatibles amb els [sistemes operatius](#) de Windows, Mac i Linux (en

funció del sistema operatiu que fem servir), i comprovarem la seva funcionalitat a través dels [navegadors](#) Internet Explorer i Mozilla. La recerca d'informació i la realització de consultes i operacions han de ser operacions senzilles. La pàgina principal ha de carregar-se amb rapidesa mitjançant una connexió bàsica d'un [mòdem](#) de 56KB. També podem valorar si presenten versions de les pàgines per a discapacitats.

També tindrem en consideració si presenten un protocol de seguretat efectiu i visual per a nosaltres, i si la forma d'enviament i el compliment dels criteris de seguretat s'adapten a les nostres preferències. L'entitat ha de donar informació sobre les tarifes i comissions dels productes, així com respecte a la política d'actuació i seguretat del banc.

A més, algunes entitats financeres poden oferir altres serveis, com ara la possibilitat de disposar de correspondència virtual, d'un administrador d'extractes o del cobrament de correu postal. Cal que ens informem també sobre la responsabilització o no de l'usuari en cas de robatori de les claus d'accés.



Estalvi - nivell 510		Euros
Producte		
Comptes a la vista		11.170,24
9712 0200001234 LLIBRETA VISTA		4.359,56
Estalvi a termini		44.174,39
9712 50000000123 DIPOSIT REVALORITZACIÓ IBEX		27.346,05
9712 1442123433 TERMINI		16.828,34
Plans de Pensions, de Previsió i PPA		8.114,43
30 000012-07 PLAN		8.114,43
Valors		3.005,06
02 000015-01 DIPOSIT VALORS		3.005,06
Carteres Gestionades		0,00
40 010001-27 FONS D'INVERSIÓ		6.810,68
TOTAL		66.464,12
Finançament		Valors crèdits
Producte		
Euros		
Hipoteques		91.602,15
304 039487-52 HIPOTECA OBERTA		66.576,85
Préstecs		1.053,15

Pàgina d'extracte d'un compte d'una entitat bancària amb serveis en línia

5. COMPRAR PRODUCTES DE PRIMERA NECESSITAT I D'OCI

El [comerç electrònic](#), o e-comerç, permet diferents tipus de negoci; dins del model de negoci mercantil, hi destaca la venda de productes de primera necessitat i d'oci. En aquest sentit, podem diferenciar tres tipus de comerç electrònic:

- Comerç virtual: És un comerç al detall que només opera a [Internet](#), sense cap punt de venda presencial.
- Comerç de catàleg: Presenta un catàleg de productes a Internet, i opera combinant el correu, el telèfon i les comandes en línia.
- Comerç mixt: Comerços amb establiments i punts de venda físics que també ofereixen els seus productes per mitjà d'una botiga virtual.



Pàgina de detall de productes d'un supermercat en línia

Característiques del comerç electrònic

- El comerç electrònic és diferent del tradicional, entre altres coses, perquè permet que el producte pugui oferir-se utilitzant altres formes d'atreure l'atenció del client, com ara les imatges detallades, i, en alguns casos, pot facilitar l'accés a informacions on veurem el funcionament o les característiques del producte.
- De vegades s'hi fan promocions o ofertes que al comerç presencial no es poden realitzar, i, en alguns casos, fins i tot es flexibilitza el preu de l'oferta en definir els preus segons el màxim que estem disposats a pagar com a clients.
- Cal tenir en compte que, quan fem servir amb regularitat una mateixa botiga en línia, estem facilitant dades sobre les nostres característiques i preferències com a clients, i que això pot permetre que rebem ofertes personalitzades, però també accions de publicitat personalitzada que haurem de valorar si ens interessen.
- La compra de productes per Internet amb un límit de consum temporal, com per exemple les entrades d'espectacles, en permet la venda segons la demanda i el seu cicle de vida. Així, podem trobar entrades a un preu molt baix respecte a l'inicial unes hores abans que comenci l'espectacle.
- Un altre aspecte que influeix en el preu és la reducció de costos, a causa d'una major velocitat de distribució i d'un cost menor de transport, especialment en els productes digitals que es poden comprar i descarregar en línia (música, imatges, vídeos, programari, etc.).


Elements de les botigues en línia

Les botigues virtuals presenten una sèrie d'elements comuns: la pàgina d'inici, la recerca de productes al catàleg, el carretó electrònic de compra, el procés de registre o formulari, el procés de pagament i el servei d'atenció al client.

Per tal que considerem positivament una botiga virtual professional, valorarem que el disseny del [lloc web](#) sigui operatiu i accessible, sense problemes de disponibilitat ni

pàgines d'error que impedeixin finalitzar la compra.

La recerca i selecció de productes ha de ser un procés fàcil i ràpid, i el formulari de registre s'ha de poder emplenar sense entrebancs i sense problemes d'usabilitat.



The screenshot shows the Abacus online bookstore interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Favorits', 'Comandes realitzades', 'Cooperativa', and 'Mén Abac'. Below this is a banner for 'Oferta especial! 50% descompte'. The main navigation menu includes 'Castelano', 'Inici', 'Libres', 'Joguines', 'Llibreria infantil', and 'Paper'. A search bar is visible with the text 'Cerca ràpida' and a dropdown menu set to 'Libres'. Below the search bar is a section for 'El meu carretó' (My cart) with the text 'Els articles que afeg al carretó apareixerà aquí'. There is also a section for 'Index temàtic' and 'Cerca avançada'. The main content area displays the book 'Reina oculta, La' by Jordi Molist. The book cover is shown on the left, and the title and author information are on the right. The price is listed as 'PVP: 9,95 €'. There are buttons for 'Favorits' and 'COMPRAR'. The language is set to 'Catalana' and the format is 'Butxaca'.

*Llibre en venda a una botiga en línia,
amb el corresponent carretó electrònic de compra*



6. ENLLAÇOS RELACIONATS

Possibilitats d'Internet

Història d'Internet i serveis que ofereix <http://ca.wikipedia.org/wiki/Internet>

Elements bàsics per fer gestions en línia

Certificats de CATCert <http://www.catcert.cat/web/cat/index.jsp>

És important tenir contrasenyes segures? http://www.seguridad-internauta.es/econf/ABC_Seguretat/tenir_contrasenyes_segures/?jsessionid=EE069AF7C29C07A699C7551BC447A915

Certificat digital idCAT <http://www.idcat.net/idcat/ciutada/menu.do>

Declaració de la renda, banca en línia i cites per a gestions públiques

FNMT: Certificat electrònic de l'Agència Tributària <http://www.cert.fnmt.es/index.php?lang=ca>

Agència Tributària <http://www.aeat.es/>

Generalitat de Catalunya <http://www.gencat.cat/>

Característiques, història i evolució de la banca en línia (en castellà) http://www.articulosinformativos.com/Banca_en_Linea-a862541.html

Comprar productes de primera necessitat i d'oci

Vendre per Internet (Vídeo del Dr. Soler del programa Psicopatologia Digital) <http://www.tv3.cat/videos/926549/Vendre-per-internet>

Supermercats en línia:

Caprabo <https://www.capraboacasa.com/>

Condisline <http://www.condisline.com/>

Eroski <http://www.eroski.es/ca>

Mercadona <https://www.mercadona.es/ns/entrada.php?nidioma=2&js=1>

Carrefour (en castellà) <http://www.carrefour.es/index.html>

Altres productes i serveis en línia:

Botiga virtual El Corte Inglés (en castellà) <http://www.elcorteingles.es/>

Cooperativa Abacus <http://www.abacus.es/>