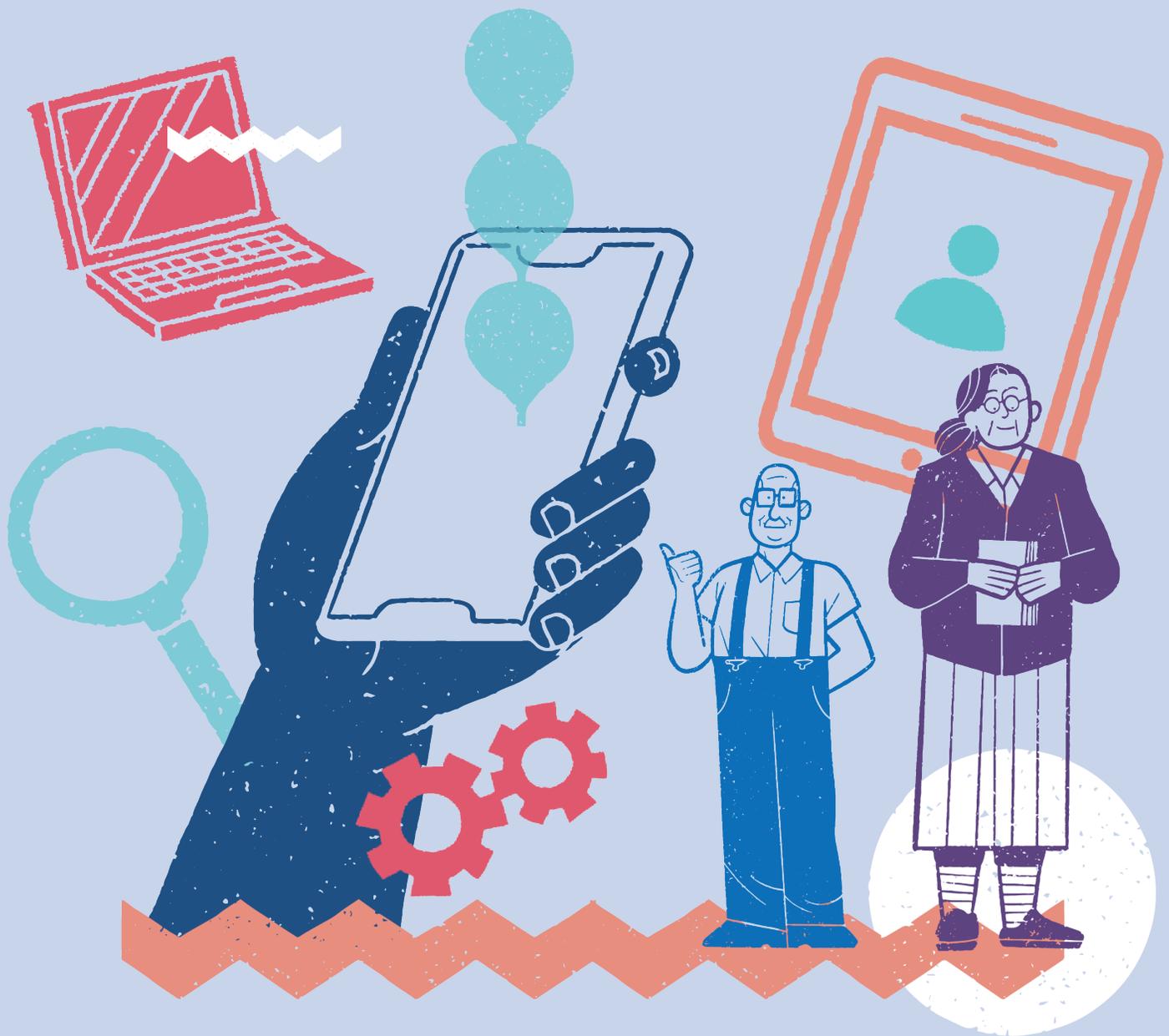


# MANUAL DE USO TECNOLÓGICO PARA PERSONAS MAYORES



[www.senama.gob.cl](http://www.senama.gob.cl)



Servicio Nacional de Adulto Mayor  
Ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Publicación financiada por:  
Proyecto AARP N° 202101 suscrito con HelpAge International.

Contenido:  
Unidad de Fomento a la Participación.

Edición y corrección de estilo:  
Unidad de Fomento a la Participación y Unidad de Comunicaciones.

Diagramación y diseño:  
Kabeza Mutante.

Elementos legales de copyright:  
Abierto.

Año de publicación:  
2023



## Contexto manual

En un mundo cada vez más digitalizado, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC´s) desempeñan un papel fundamental en nuestra vida cotidiana. Sin embargo, sabemos que, para muchas personas mayores, el uso de estas tecnologías puede resultar desafiante o incluso intimidante.

En ese contexto, el Servicio Nacional de Adulto Mayor (SENAMA) con el apoyo de HelpAge International, y el financiamiento de AARP, se complacen en presentarles el Manual de Uso Tecnológico, el que ha sido diseñado con el objetivo de brindar una herramienta concreta que contribuya a la alfabetización, inclusión y autonomía digital de las personas mayores. Es un instrumento práctico y accesible, con definiciones claras, explicaciones detalladas y consejos útiles que ayudarán a familiarizarse con los principales dispositivos y aplicaciones.

Queremos que puedan aprovechar de los múltiples beneficios que ofrece la conectividad a través de la utilización adecuada de celulares, tables y dispositivos tecnológicos, impactando de manera positiva en la vida cotidiana pero también impulsando y facilitando la participación y desarrollo social del siglo XXI.

Nunca es tarde para aprender y adentrarse en el mundo digital. Con práctica y esta guía de consulta, esperamos que se motiven, participen y disfruten de las tecnologías, descubriendo así un universo de posibilidades al alcance de un clic.

¡Adelante, comencemos esta aventura!

¡No dudes en consultar este manual siempre que lo necesites!

## ÍNDICE

 Componentes de una tablet o teléfono inteligente.....	5
 Aplicaciones.....	11
 ¿Qué es Facebook?.....	14
 ¿Qué es Gmail?.....	23
 ¿Qué es WhatsApp?.....	28
 Aplicación de Banco Estado.....	41
 Glosario.....	53

# COMPONENTES DE UNA TABLET O TELÉFONO INTELIGENTE



## ¿Qué es un teléfono inteligente o una tablet?

Un teléfono inteligente y una tablet son dispositivos que tienen diferentes funciones. Ambos dispositivos sirven para navegar por Internet y usar diferentes aplicaciones.

Para manejar todos los programas y funciones que son parte de los teléfonos inteligentes y tablets, estos utilizan un sistema operativo determinado.

La mayoría de estos dispositivos trabajan con dos sistemas operativos:

● Sistema operativo Android:



Para teléfonos inteligentes o tablets marca: Huawei, Samsung, Xiaomi, Sony, LG, Motorola, entre otros.

● Sistema operativo iOS:



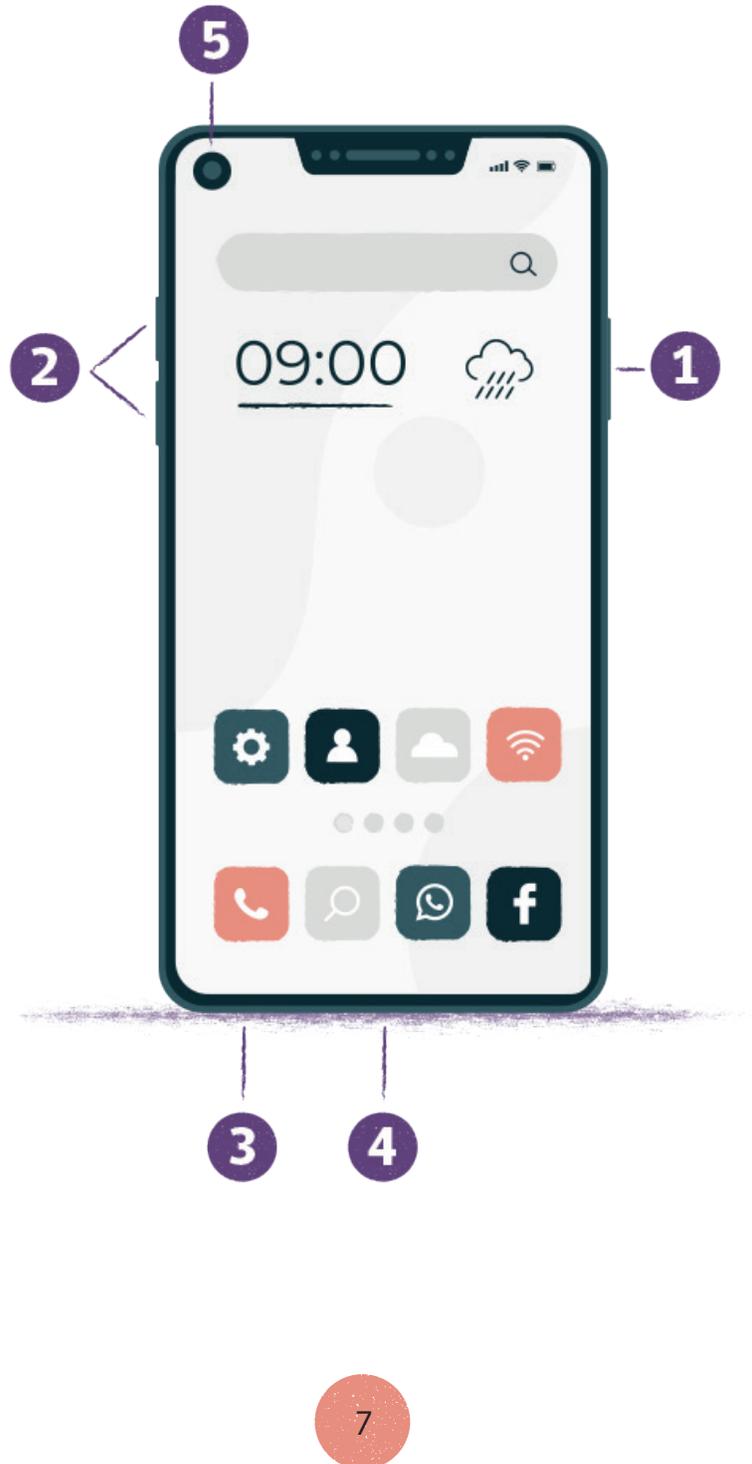
Para teléfonos inteligentes o tablets marca: Apple (iPhone - iPad).

En este manual encontrará terminología que podría ser nueva para usted. En caso de dudas, consulte el glosario que se encuentra al final de este manual.



### Componentes básicos que debe conocer de un teléfono inteligente o una tablets

En estos dispositivos hay una serie de botones externos y conexiones comunes que varían su ubicación según el modelo, pero que su función es la misma.



### **1 Botón de encendido y apagado**

Para encender o apagar el dispositivo, es necesario mantenerlo presionado unos segundos.

### **2 Botón volumen**

Sirve para el volumen con lo que se reproduce el sonido en el dispositivo.

### **3 Auriculares**

En la parte inferior de los dispositivos, es posible encontrar una ranura en la cual conectar audífonos para escuchar de mejor manera las conversaciones telefónicas, videos o música.

### **4 Ranura de carga**

En la parte inferior de los dispositivos es posible encontrar una ranura en la cual conectar el cable para cargar la batería del dispositivo.

### **5 Cámara**

En la mayoría de los dispositivos habrán 2 cámaras. Una en la parte frontal y otra en la parte posterior. Esto permite sacar fotografías y también participar con imagen en video llamadas.

## **Pantalla de inicio de un teléfono inteligente o tablet**

Todos los dispositivos móviles, tienen una pantalla de inicio, donde es posible encontrar aplicaciones relacionadas con:

1. Llamadas
2. Mensajes
3. Internet
4. Descarga de aplicaciones
5. Configuraciones

A continuación se observan las pantallas de inicio de dispositivos con sistema operativo Android e iOS.

● Sistema operativo Android:



● Sistema operativo iOS:



En la pantalla inicial es posible encontrar diferentes íconos, que representan los programas del teléfono inteligente o tablet.



**LLAMADAS**

Para realizar llamadas se debe apretar este ícono.



**CONTACTOS**

Para guardar los números de teléfono.



### MENSAJES

Para enviar mensajes de texto a alguno de los contactos guardados en el dispositivo.



### INTERNET

Para poder navegar por las páginas web.



### APLICACIONES

Para ver las aplicaciones que se tienen en el dispositivo.



### DATOS MÓVILES

3G, 4G O 5G. Indica que se cuenta con Internet propio en el teléfono inteligente. Estos son los llamados datos móviles.



### COBERTURA DE LLAMADAS

Indica la calidad de cobertura que se tiene para hacer y recibir llamadas. Entre más "barritas", mejor cobertura y mejor calidad de la llamada.



### SEÑAL WIFI

Permite tener internet sin necesidad de ocupar nuestros datos móviles. Es una señal inalámbrica y se requiere una clave para poder acceder.



### BATERÍA

Esta imagen señala cuanta energía que tiene el teléfono.

# APLICACIONES



## ¿Qué significa App?

App es una abreviación de la palabra Aplicación. En inglés se escribe "application", por eso se abrevia App.

## ¿Qué son las App o aplicaciones?

Las App son programas diseñados para teléfonos inteligentes, tablets, y otros dispositivos móviles.

## ¿Para qué me sirven las aplicaciones?

Las App permiten que los usuarios puedan realizar actividades escolares, profesionales, mantenerse informados, entre muchas otras acciones, tales como: ver videos, hacer trámites bancarios y estar en contacto con familiares y amigos.

Estas herramientas existen para múltiples tareas por lo que podemos aprovecharlas para simplificar la vida y esto nos puede ayudar a lograr una mejor calidad de vida.

## ¿Por qué?

Es posible hacer trámites sin tener que salir de casa, como pagar cuentas, solicitar documentos, contactar con familiares, amigos, comprar frutas y verduras, hacer una reunión del club sin tener que trasladarse a la sede.

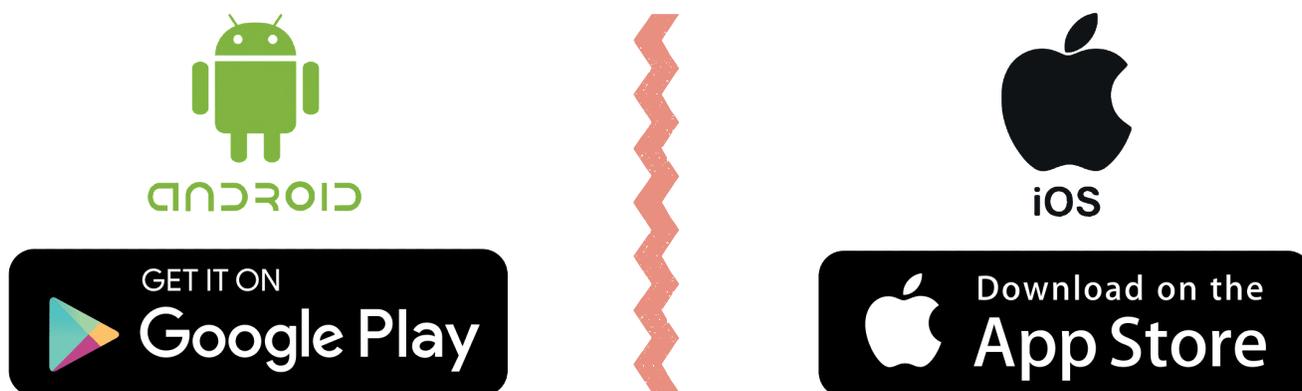
## ¿Cómo es eso posible?

Existen aplicaciones que permiten hacer reuniones con cientos de personas sin importar el lugar donde estén, basta que tengan un teléfono inteligente, tablet o computador.

Es posible descargar aplicaciones a nuestros teléfonos inteligentes y tablets a través de las siguientes plataformas de descarga, dependiendo del sistema operativo de nuestro dispositivo.

## ¿Cómo descargar las App?

Todos los teléfonos inteligentes cuentan con plataformas para descargar App, las más comunes son Google Play y App Store.



### ¿Cómo sé cuál usar?

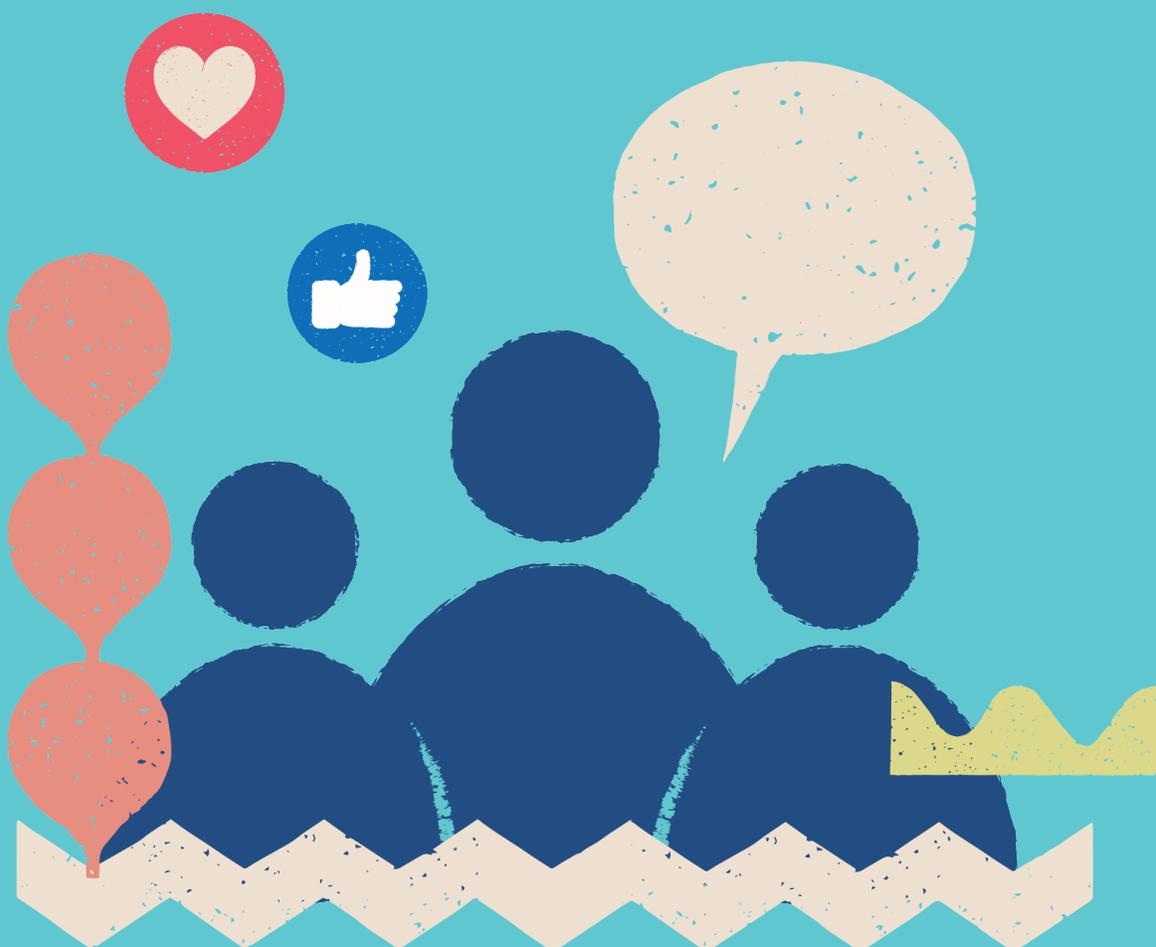
#### GOOGLE PLAY

Es una plataforma que contiene aplicaciones móviles para dispositivos Android, estos son los teléfonos inteligentes o tablets más usados. Dependerá de la marca de su dispositivo móvil.

#### APP STORE

Es una plataforma que contiene aplicaciones móviles para teléfonos inteligentes o tablets tipo iPhone o iPad.

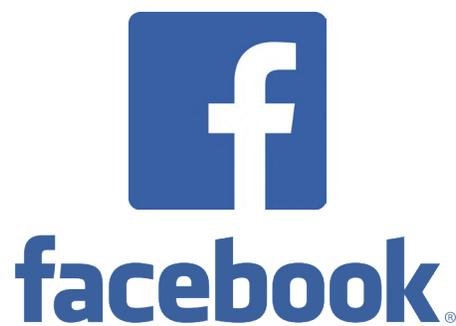
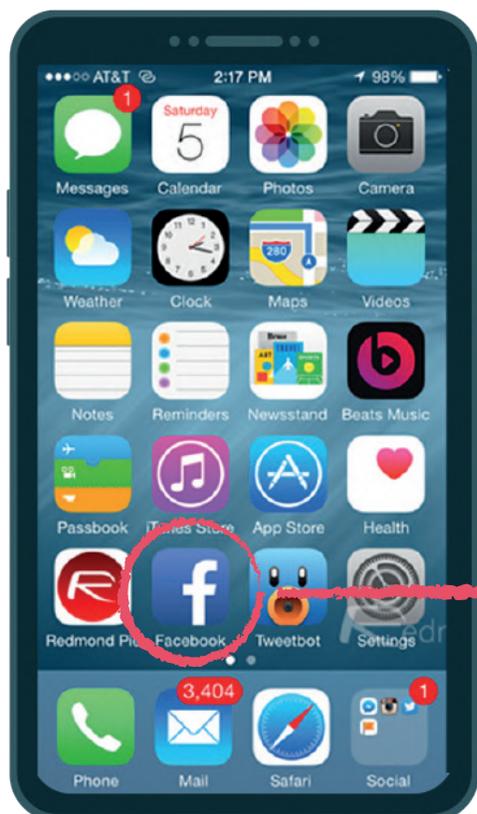
# ¿QUÉ ES FACEBOOK?



## ¿Qué es Facebook?

Es un servicio de red social, que hoy en día es el más utilizado en el mundo. En esta plataforma puede interactuar con amigos, vender productos y servicios, ver videos, entre otras.

Para usar la aplicación, busque el ícono de Facebook en su teléfono.

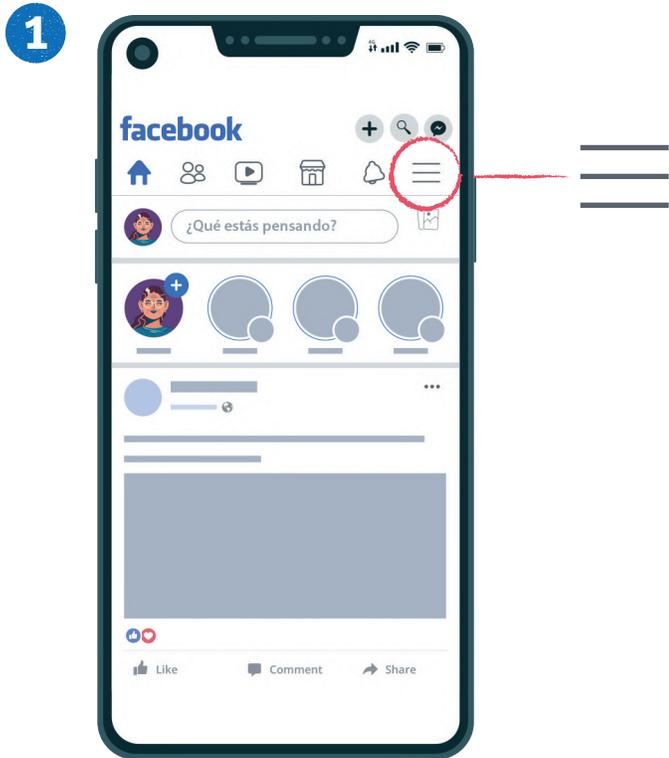


En caso de no tenerlo en su dispositivo, descárguelo a través de la plataforma de descarga correspondiente a su sistema operativo.

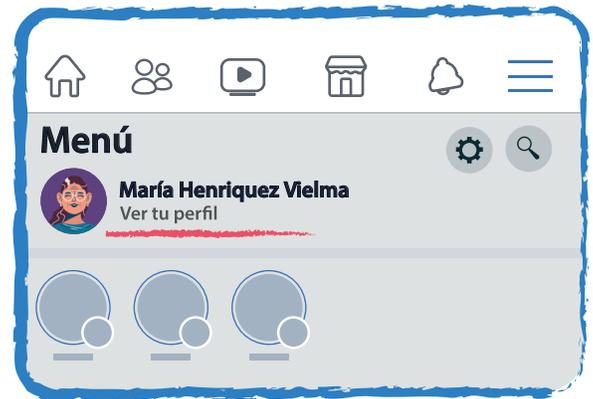


## ¿Cómo ir a “Mi Perfil”?

Toque donde muestra la siguiente imagen:



**2** Pulse la leyenda “Ver tu Perfil”.



## ¿Qué encuentro en “Mi perfil”?

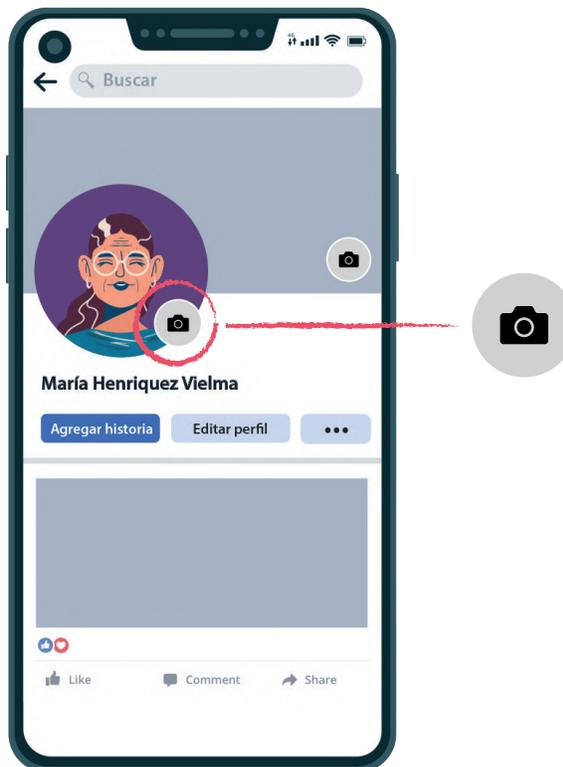
- Su foto de perfil (también llamado avatar).
- Información básica sobre usted.
- Su muro.

No olvide que puede revisar el significado de todos los términos que desconozca en la sección glosario que se encuentra al final de este manual.

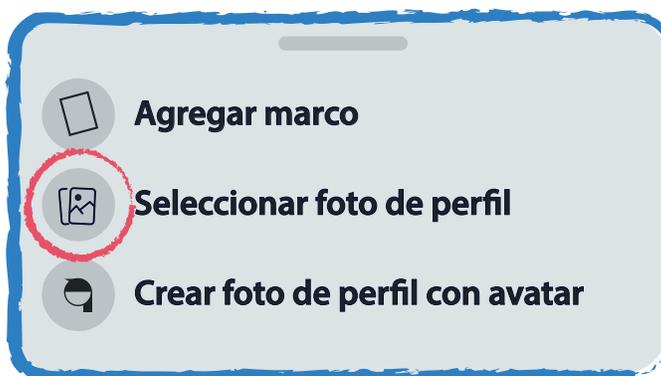


## ¿Cómo cambiar la fotografía de “Mi Perfil”?

- 1 Toque una vez sobre el ícono de cámara, tal como señala la imagen.



- 2 Puede seleccionar foto del perfil (también llamado avatar) y automáticamente se abrirá la galería de fotos guardadas en su teléfono inteligente o tablet. Puede elegir la que más le guste o hacer una foto nueva con la cámara de su dispositivo.



- 3 Toque sobre la foto que eligió y luego el botón de "Guardar", ubicado en la esquina superior derecho de la pantalla.

## "Mi muro"

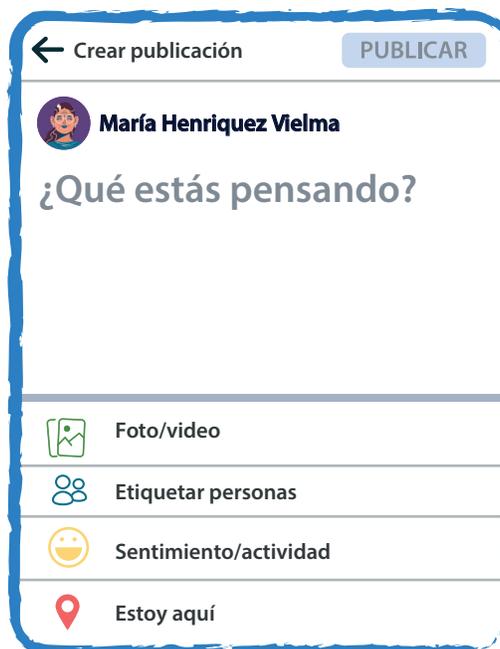
Está ubicado debajo de su perfil y es donde se encuentran todas las publicaciones que ha hecho.

### ¿Cómo publicar un estado?

- 1 Toque sobre el texto "¿Qué estás pensando?".



- 2 En esta nueva pantalla vuelva a tocar sobre "¿Qué estás pensando?", tal como se señala en la imagen. Allí se desplegará el teclado para que pueda escribir.



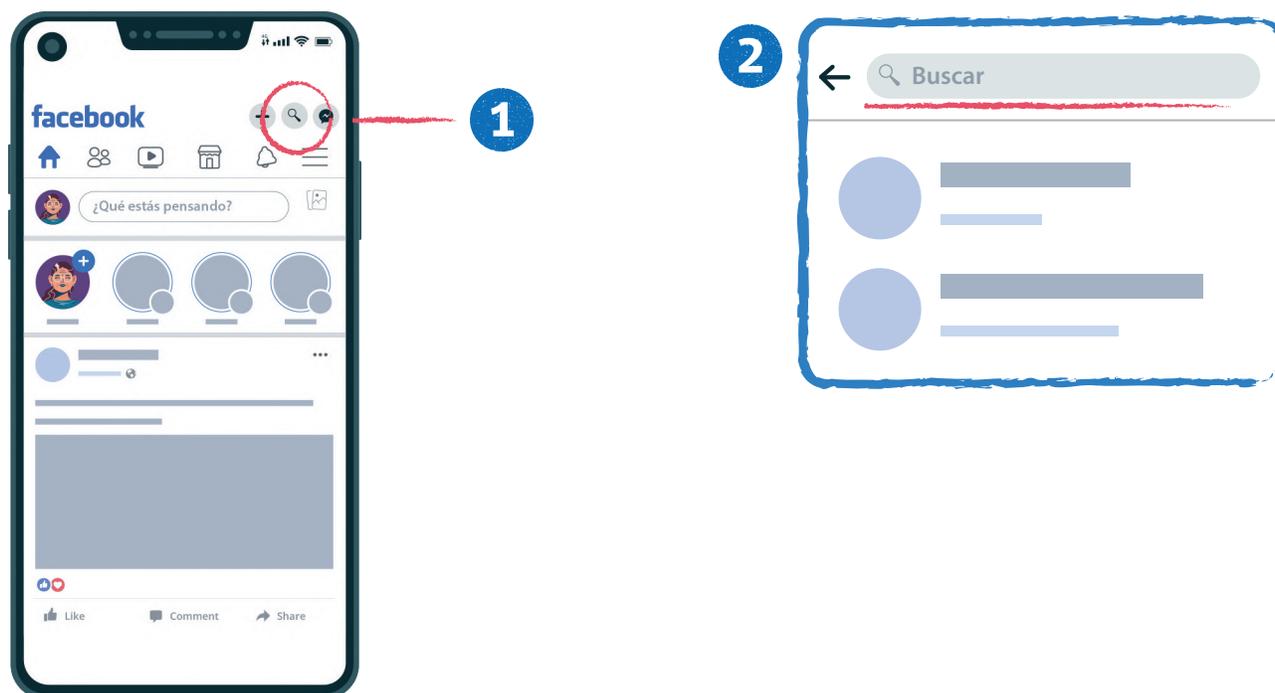
En caso que quiera agregar fotos o videos, debe seleccionar la opción deseada tocando sobre ella y seguir los pasos que se indiquen.  
Para finalizar, toque sobre "Publicar".

Esta información será visible para todos sus amigos en Facebook.

### ¿Cómo buscar a mis amigos?

Para buscar personas y agregarlas a su red de amigos, debe seguir los siguientes pasos:

1. Toque sobre la lupa ubicada en el menú superior de Facebook.
2. Pulse sobre la barra de búsqueda.
3. Se desplegará el teclado para que escriba el nombre completo de la persona a la que quiera buscar. Al finalizar, toque la lupa ubicada al final del teclado.



Facebook mostrará una lista de personas que coinciden con ese nombre. Para identificar correctamente a quien está buscando, puede observar su foto de perfil o incluso tocar sobre ella para ver el perfil de la persona.

## Inicio de Facebook

Es donde puede ver la actividad y publicaciones de sus amigos y páginas de Facebook (Fan Pages) favoritas.

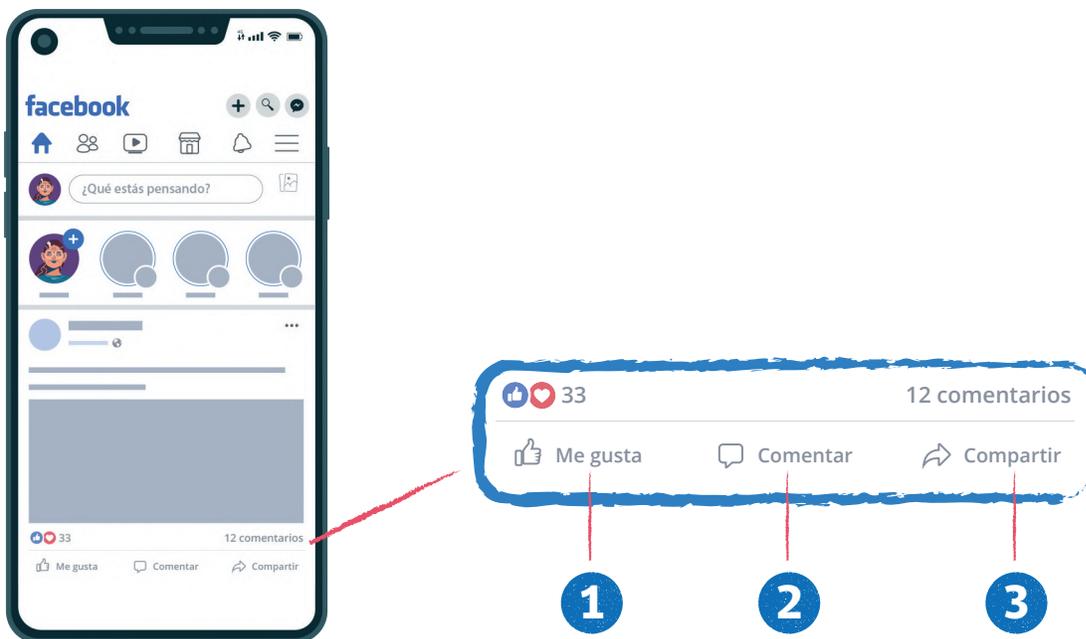
## Menú de Facebook

En la parte superior de esta pantalla, encontrará herramientas importantes:

-  Inicio de Facebook.
-  Solicitudes de amistad y amigos sugeridos por Facebook.
-  Watch: videos en vivo y sugeridos según sus "Me gusta".
-  Marketplace: lugar para vender o comprar productos o servicios.
-  Notificaciones: se avisan novedades de amigos y páginas (Fan Pages) o cuando un amigo suyo interactúa con sus publicaciones.
-  Menú: lleva a la configuración y a su perfil.
-  Buscador: lo utilizará cuando quiera buscar personas, páginas (Fan Pages) o grupos.
-  Messenger: es el servicio de mensajería instantánea de Facebook.

## Interacciones en las publicaciones

Son opciones, mediante las cuales puede interactuar con sus amigos, en sus publicaciones o en las de ellos.



- 1 Me gusta: al tocar el ícono, le dará "Me gusta" a la publicación. Adicionalmente, si mantiene pulsado el mismo ícono durante unos segundos, aparecerán las siguientes reacciones:



Toque sobre una de ellas para dejar la reacción en la publicación.

- 2 Comentar la publicación: cuando toque sobre el ícono de comentar, se desplegará un espacio para escribir un mensaje. Para finalizar y publicar el mensaje escrito deberá tocar el ícono "Enviar".
- 3 Compartir: cuando toque sobre el ícono de compartir, aparecerán varias opciones:



- A** Compartir la publicación al instante, tal como está.
- B** Compartir la publicación, agregando un comentario personal.
- C** Compartir la publicación a un amigo, a través de un mensaje privado.
- D** Compartir la publicación en un Grupo de Facebook.
- E** Más opciones para compartir.

# ¿QUÉ ES GMAIL?



## ¿Qué es Gmail?

Es un servicio de correo electrónico de Google. Cuenta con almacenamiento y buscador. A través de esta aplicación puede enviar y recibir correos electrónicos.

Para usar la aplicación, busque el ícono de Gmail en su teléfono inteligente.

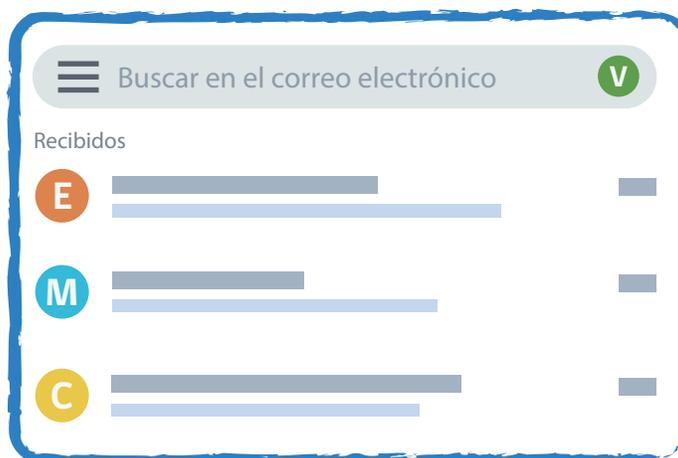


En caso de no tenerlo en su dispositivo, descárguelo a través de la plataforma de descarga correspondiente a su sistema operativo.



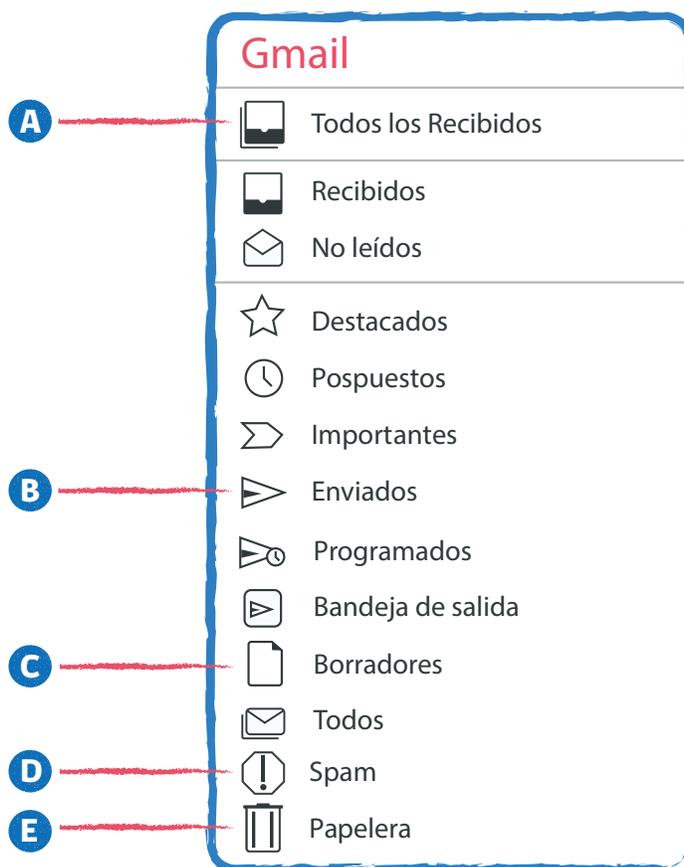
## Bandeja de Entrada

Es el inicio de la aplicación, en la bandeja de entrada llegan todos los correos enviados hacia su cuenta.



## Menú

Para abrir el menú, debe tocar el ícono de la imagen:



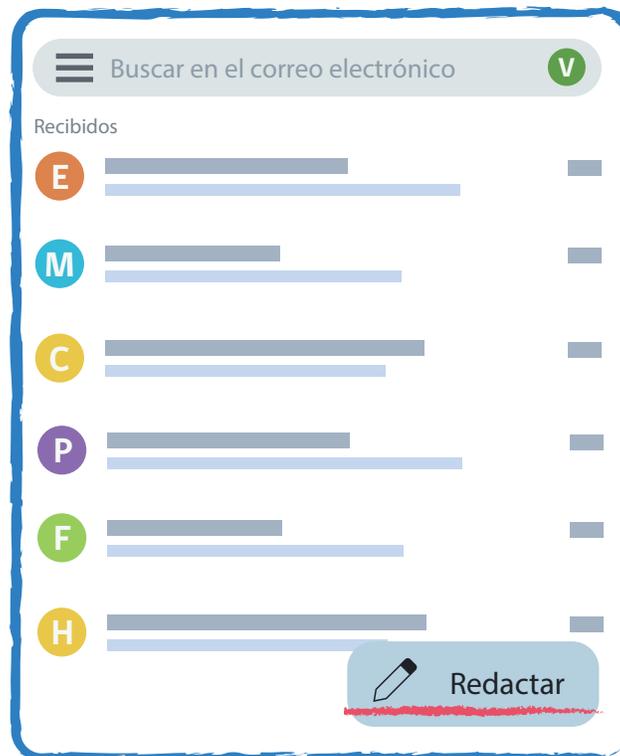
## ¿QUÉ ES GMAIL? |

Se desplegará un menú, donde podrá encontrar:

- A** Todos los recibidos: Acá se encuentran los correos recibidos recientemente.
- B** Enviados: Acá se encuentran todos los correos que envía a sus contactos.
- C** Borradores: Acá se encuentran todos los correos que comenzó a redactar, pero no envió.
- D** Spam: Acá llegan los correos NO deseados o “basura”.
- E** Papelera: Acá se encuentran todos los correos que ha eliminado.

### ¿Cómo escribir un correo electrónico?

Estando en la pantalla de inicio, debe buscar el ícono “Redactar”. Esto desplegará la ventana para escribir un correo.

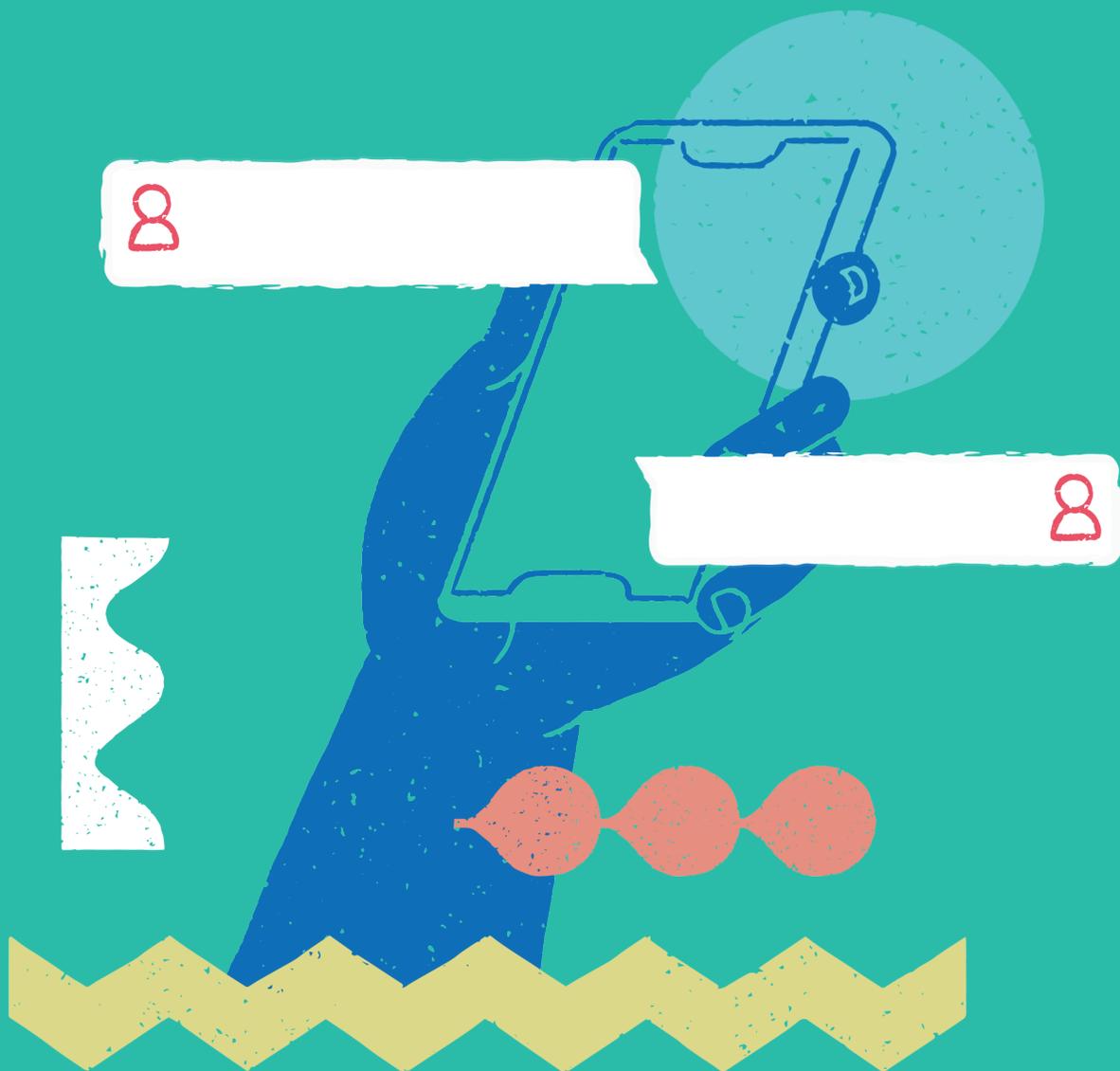


Posteriormente podrá redactar su correo:



- A** Para: Aquí es donde debe escribir la dirección de correo electrónico de la persona o institución a la que desea enviar un mensaje de correo electrónico.
- B** Asunto: Título del correo electrónico que desea enviar.
- C** Redactar un correo: Al tocar sobre esta sección, se habilita un espacio en blanco y también el teclado del dispositivo para poder escribir lo que desee.
- D** Finalmente, una vez haya redactado el correo, debe tocar el ícono del avión de papel para enviar el correo.
- E** El ícono del clip, permite adjuntar documentos, imagen o archivo.

# ¿QUÉ ES WHATSAPP?



## ¿Qué es WhatsApp?

Corresponde a un servicio que permite enviar y recibir mensajes, fotos, videos, video llamadas, audios (nota de voz), enviar documentos, ubicación en la que estamos, contactos telefónicos, entre otras funciones.

Esta es una mensajería instantánea, más conocida como chat.

## ¿Cómo entrar a esta aplicación desde su teléfono inteligente?

Debe buscar el ícono de WhatsApp.



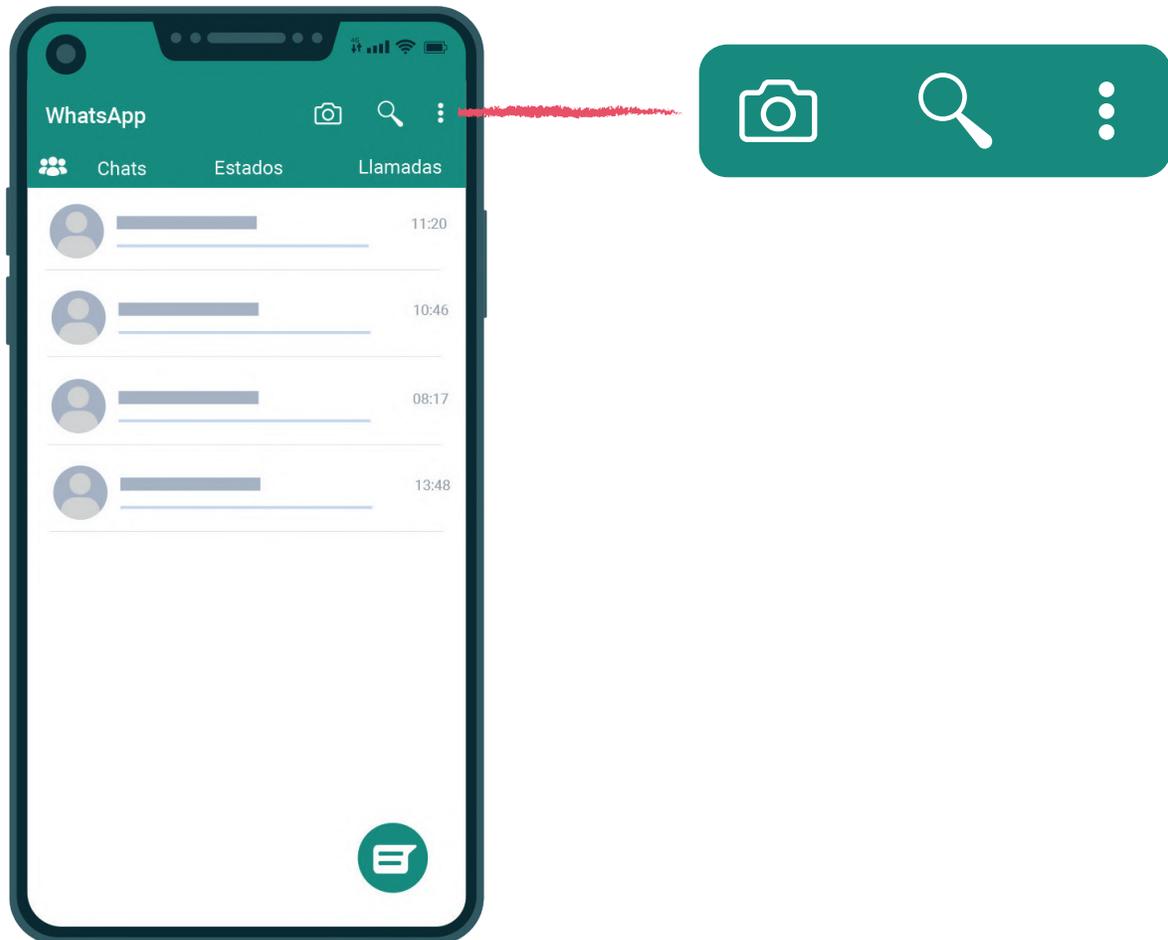
# WhatsApp

En caso de no tenerlo en su dispositivo, descárguelo a través de la plataforma de descarga correspondiente a su sistema operativo.



## Pantalla de inicio de WhatsApp

Es posible observar una barra de herramientas con los siguientes íconos:



**CÁMARA:** Este es un ícono rápido para sacar fotografías y poder enviarla a uno o más contactos, rápidamente.

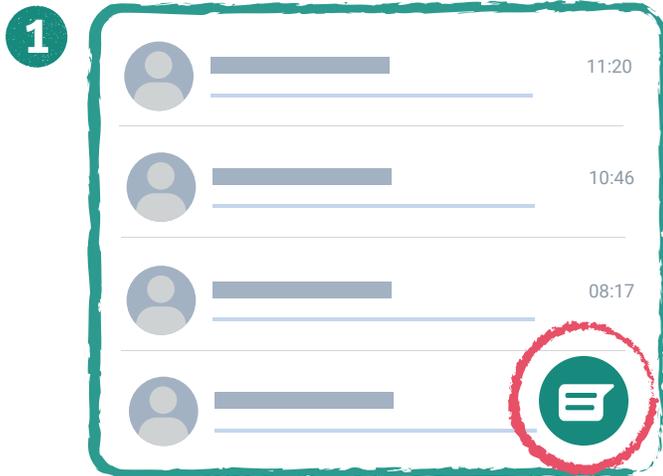
**LUPA:** Esta permite buscar, desde un contacto hasta documentos.

**3 PUNTOS:** Da opciones para crear grupos, difundir, vincular el WhatsApp de su teléfono inteligente con WhatsApp Web, establecer mensajes destacados y ajustes.

## ¿Cómo agregar contactos?

Por lo general, la mayoría de los contactos que ya tiene guardados en su dispositivo se agregarán automáticamente a WhatsApp.

Si quiere agregar un nuevo contacto, que no se encuentra previamente guardado en su dispositivo, deberá seguir los siguientes pasos:



Presione el ícono que se muestra en la imagen 1, el que está en el borde interior derecho de la pantalla.



Luego presione el ícono correspondiente a la imagen 2, Nuevo contacto.

3 Ingresa el nombre del contacto.

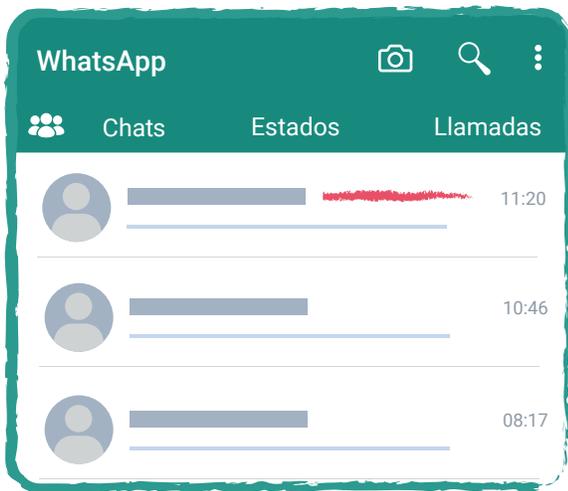
4 Ingrese el número de teléfono (recuerde que siempre debe ingresar el +56 9 y luego los ocho números restantes).

**5** Pulse sobre el ícono o sobre la opción Guardar.

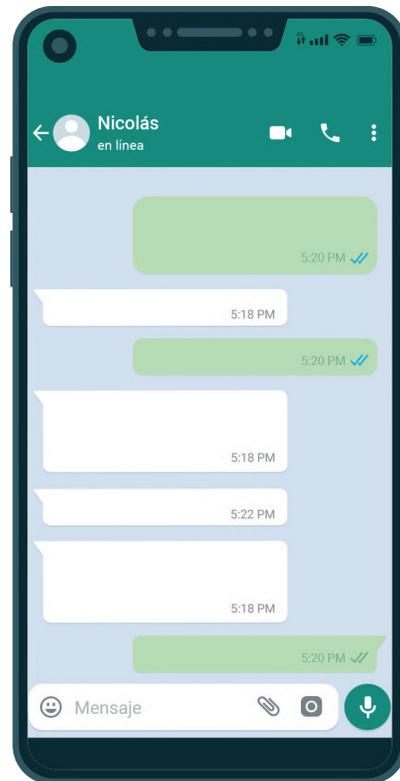
### ¿Cómo escribir a un contacto a través de WhatsApp?

- 1** Toque una vez sobre el nombre del contacto con el que desea iniciar una conversación.
- 2** Ya se encuentra en la conversación. Solo resta comenzar a escribir.

**1**

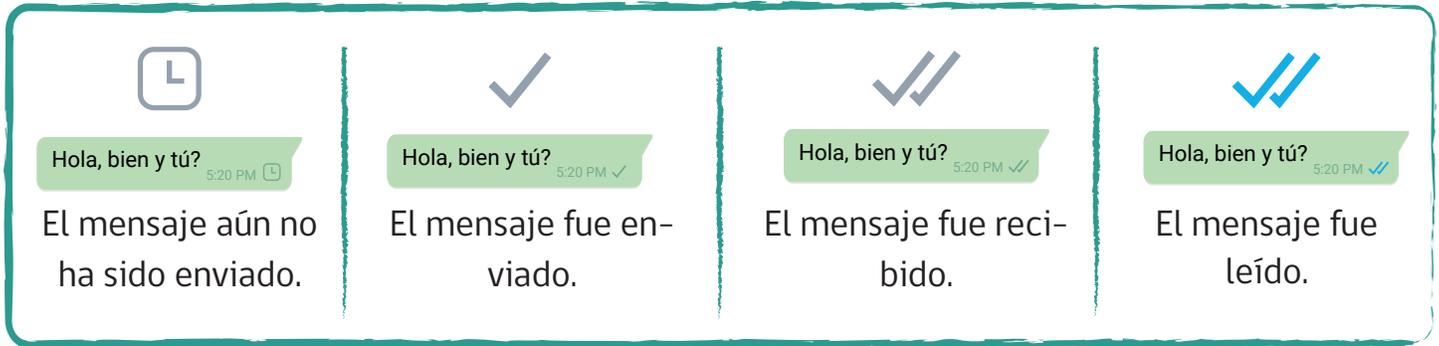


**2**



### ¿Cómo saber si los mensajes enviados fueron recibidos?

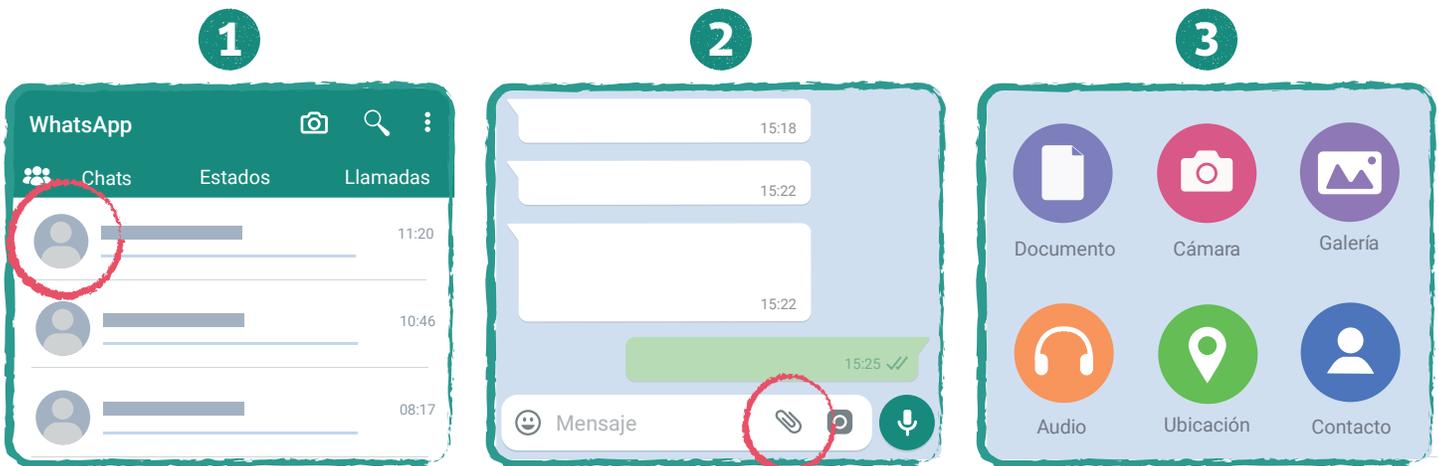
Los siguientes íconos le permitirán saber si sus mensajes fueron recibidos por sus destinatarios.



Debemos tener presente que en algunos casos los mensajes no llegan bien, por lo general esto se debe a problemas con el Internet, tanto de quien envía como quien recibe.

### ¿Cómo enviar fotos y videos a través de WhatsApp?

- 1** Ingrese en una conversación o toque sobre el contacto con el que quiere iniciar la conversación.
- 2** Toque una vez sobre el clip ubicado en la parte inferior derecha.
- 3** Pulse sobre el ícono que describe lo que quiere enviar (pueden ser imágenes, contactos, documentos, entre otros).



## ¿QUÉ ES WHATSAPP? |

-  **DOCUMENTO:** desde aquí podrá enviar documentos, como PDF, Word, etc.
-  **CÁMARA:** desde aquí podrá sacar una fotografía en el momento y enviarla.
-  **GALERÍA:** le llevará a su galería de imágenes para que seleccione las que quiera compartir.
-  **AUDIO:** podrá elegir entre grabar un audio desde el mismo WhatsApp, desde otra App de grabación del dispositivo o enviar una canción que tenga guardada.
-  **UBICACIÓN:** compartirá automáticamente su ubicación actual. Debe tener activado el GPS del dispositivo. Si no lo tiene activado, WhatsApp le guiará para que lo active.
-  **CONTACTO:** le llevará a su libreta de direcciones para que pueda seleccionar uno de ellos y compartirlo.

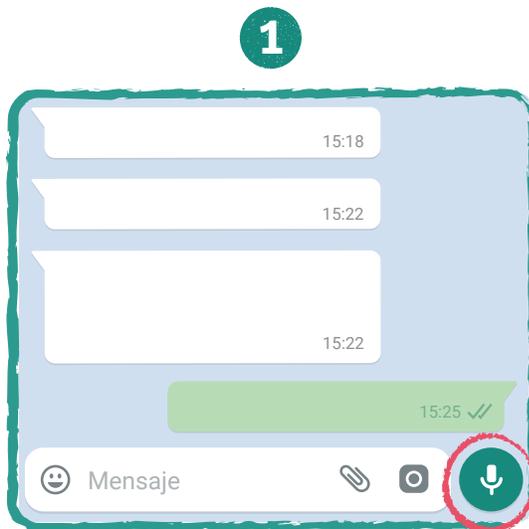
En este manual encontrará terminología que podría ser nueva para usted. En caso de dudas, consulte el glosario que se encuentra al final de este manual.



## Mensajes de voz o nota de voz

### ¿Cómo enviar mensajes de voz?

- 1 Presionar ícono de micrófono ubicado en la parte inferior derecha de la pantalla.
- 2 Mientras tenga presionado el ícono de micrófono, se estará grabando su mensaje de voz.

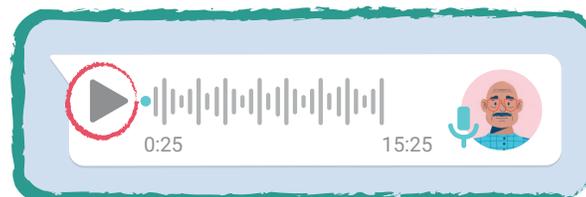


Al dejar de presionar, dejará de grabar y el mensaje de voz se enviará automáticamente al contacto de la conversación.

Sabrás que el contacto escuchó el audio enviado, ya que podrás ver unos tiquetes azules.

### ¿Cómo escuchar un mensaje de voz?

Para escuchar deberá presionar el triángulo de PLAY. Comenzará a escuchar el mensaje.

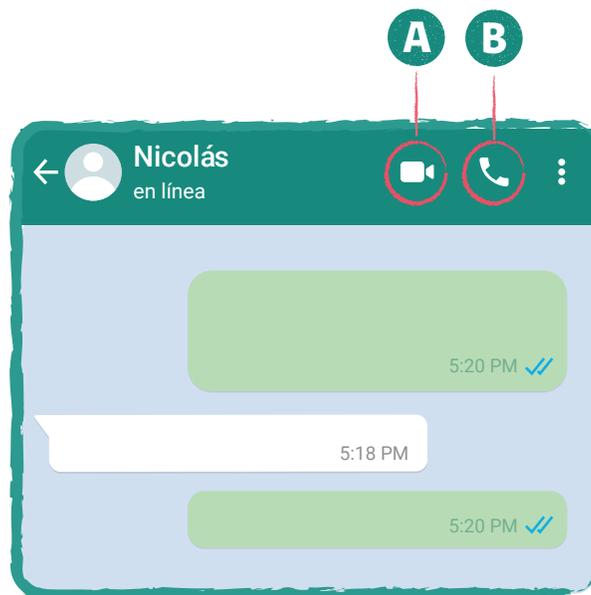


## Llamada y video llamadas

A través de WhatsApp es posible realizar llamadas y video llamadas. Es importante recordar que siempre será necesario estar conectado a internet.

Primero debe seleccionar el contacto con el que quiera realizar la llamada o video llamada.

- A** Para realizar una video llamada, debe presionar el ícono de la cámara de video.
- B** Para realizar una llamada debe presionar el ícono del teléfono.



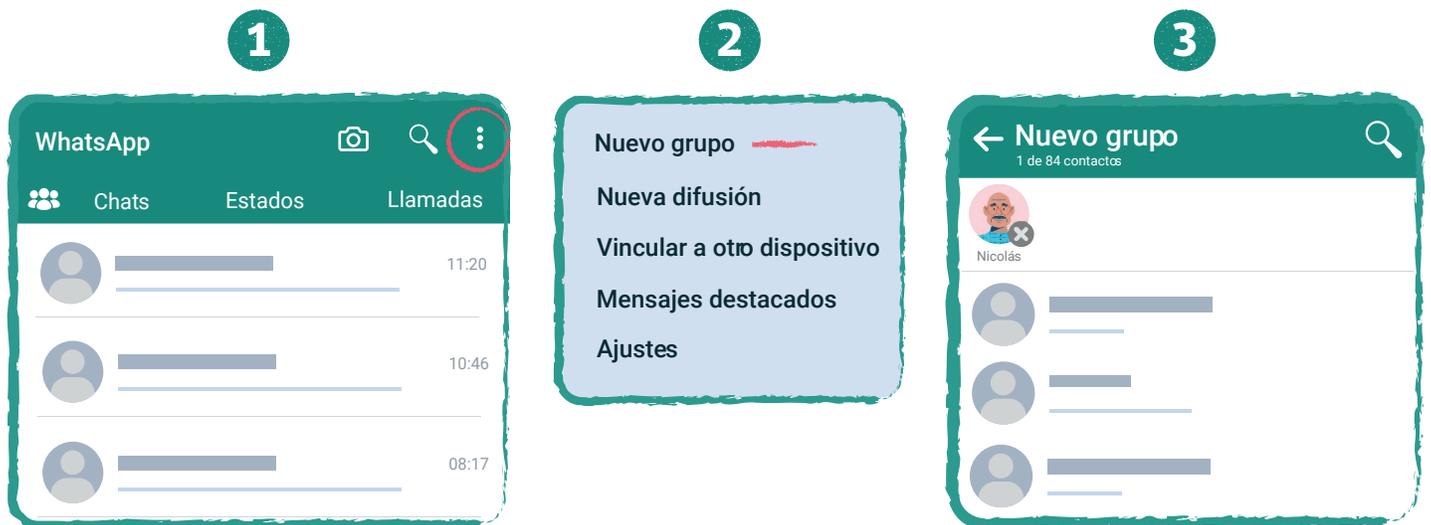
## ¿Qué son los grupos de WhatsApp?

Esta función está diseñada para una comunicación entre más de 2 participantes con un límite máximo de 1.024 miembros del grupo, en la actualidad. Pertenecer a un grupo le permite conocer todos los números de teléfono de los miembros del grupo.

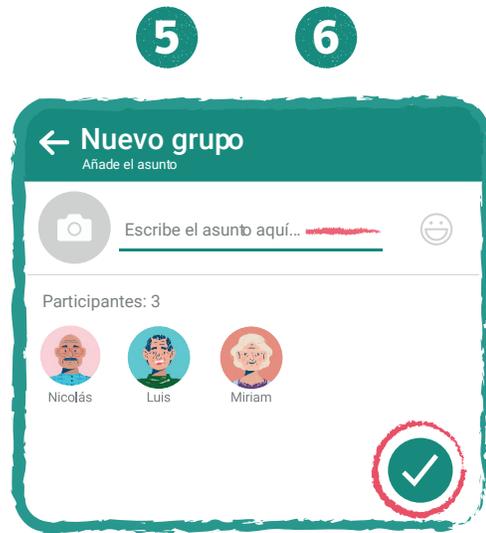
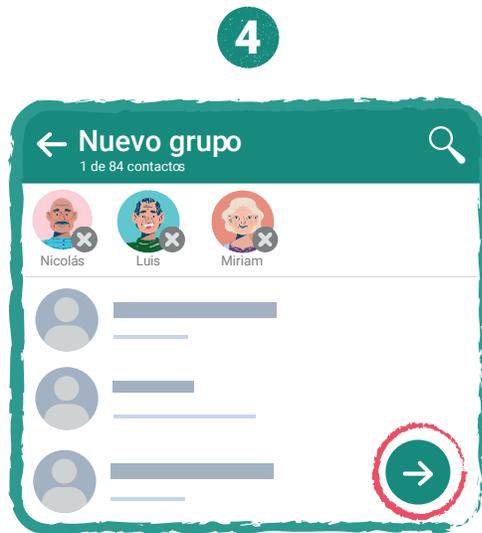
Los grupos permiten compartir información y comunicarse con un grupo de personas, que por lo general, tienen un propósito en común. Es importante señalar que para que esto ocurra, los miembros deben establecer una serie de normas básicas de comunicación.

## ¿Cómo crear un grupo?

- 1 Se debe presionar el ícono de los tres puntos, ubicado en la zona superior derecha de la pantalla. Se desplegará un menú.
- 2 Toque la opción Nuevo grupo.
- 3 Se desplegará una nueva pantalla en donde WhatsApp mostrará los contactos y usted podrá seleccionar a las personas que formarán parte del grupo. Presionando cada uno de los nombres, estos quedarán seleccionados para ser parte del grupo.



- 4 Cuando se han seleccionado todos los contactos, deberá presionar la flecha blanca, ubicada en el vértice inferior derecho de la pantalla.
- 5 Luego dará la opción de escribir un nombre para el grupo. Vuelva a tocar sobre la flecha verde para finalizar. Con esto ha creado el grupo.
- 6 Debe presionar el ícono de tiquete verde para guardar todo.



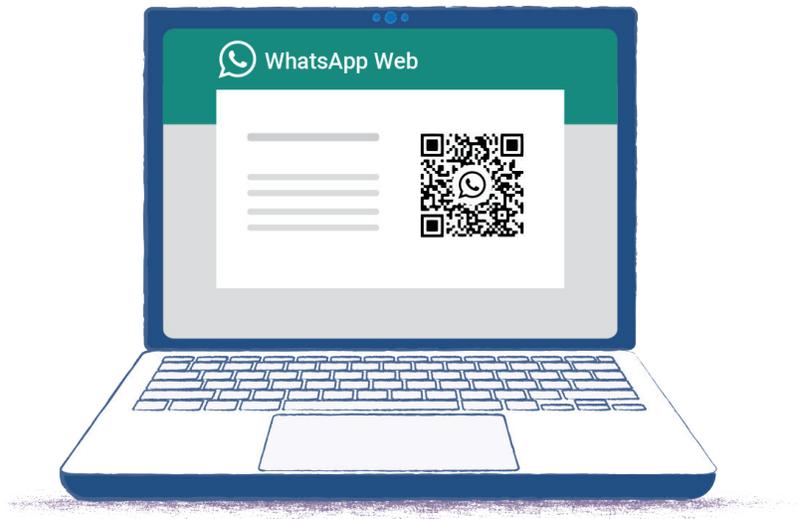
## ¿Qué es el WhatsApp Web?

Es una manera de poder utilizar la aplicación de WhatsApp desde el computador o notebook, esto permite descargar documentos, imágenes y audios y poder utilizarlos con otros programas, como por ejemplo, hacer presentaciones de Power Point, con imágenes recibidas desde WhatsApp, editar un video recibido, copiar el texto y pegarlo en Word o simplemente descargar los archivos para tener respaldos.

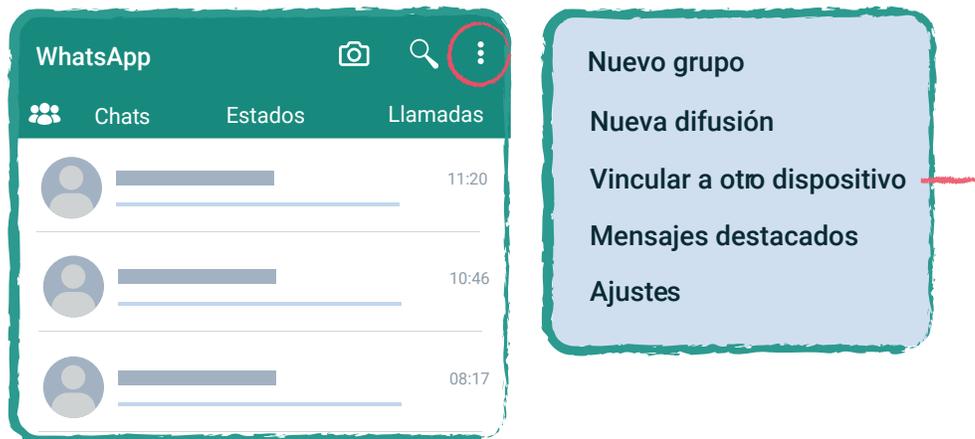
## ¿Cómo utilizar el WhatsApp Web?

- 1 Abrir un navegador (chrome, firefox, entre otros) en su computadora o notebook e ingresar la dirección <https://web.whatsapp.com/>

A continuación, verá un código QR en la página principal de WhatsApp Web.



- 2 Desde su celular deberá abrir la aplicación de WhatsApp, pinchar los 3 puntos del lado superior izquierdo y seleccionar la opción WhatsApp Web (en algunos dispositivos la opción puede ser “Vincular a otro dispositivo”).



- 3 Al tocar esta opción se activa la cámara. Escanee el código QR que tiene en la pantalla de su computador o notebook, tal como se observa en la imagen.



**4** Una vez hecho esto, podrá usar el WhatsApp en el computador.

Si algún término es nuevo para usted, no dude en consultar el glosario que se encuentra al final de este manual.



# APLICACIÓN DE BANCO ESTADO



## Aplicación de Banco Estado

La aplicación de Banco Estado permite a sus clientes realizar una serie de transacciones financieras de forma remota mediante el teléfono inteligente o tablet.

La aplicación de Banco Estado permite:

- Ver el dinero disponible en su tarjeta.
- Realizar compras y pagos por Internet.
- Transferir dinero a otras cuentas.
- Recargar tarjeta Bip.

## Descargar la aplicación desde Play Store o App Store

Dependiendo del sistema operativo que utilice su dispositivo, podrá descargar esta App en Google Play o App Store.

## Paso a paso para la activación de la App Banco Estado

### Paso 1: Inicio de pantalla.

Una vez descargada la App, búsquela en el menú de su dispositivo. Al abrirla verá la pantalla de bienvenida, la cual muestra una explicación breve de cada una de las funciones de la App.



**BancoEstado**

### Paso 2: Ingresar Rut.

En esta pantalla deberá ingresar su Rut, sin puntos ni guion. Luego deberá presionar "Continuar".



The screenshot shows a mobile app interface with an orange header. Below the header is a white card with a blue icon of a person and a list. The text reads "Antes de comenzar ingresa tu RUT". Below this is a label "RUT" and a text input field containing the placeholder "Ingresa tu RUT". At the bottom of the card is an orange button labeled "Continuar".

### Paso 3: Selección de cuenta.

Se le darán dos opciones: Cuenta RUT o Cuenta de Ahorro. Para seguir con los pasos, y ya que la mayoría de las personas utiliza su cuenta RUT, para este ejemplo se seleccionará este tipo de cuenta.



The screenshot shows a mobile app interface with an orange header. Below the header is a white card with a blue icon of a list. The text reads "Selecciona una cuenta". Below this are two radio button options: "Cuenta RUT" (which is selected, indicated by a red circle around the radio button) and "Cuenta Ahorro". At the bottom of the card is an orange button labeled "Continuar".

### Paso 4: Ingreso de clave.

La App solicitará que el usuario demuestre que es el titular de la Cuenta RUT que se intenta vincular a la App, entonces se solicita autenticar.

Para ello hay dos opciones: ingresar con clave del cajero automático o ingresar con la clave de internet.

### Paso 5: Verificación del número de su teléfono inteligente.

Ahora la App solicitará que el usuario confirme que el número telefónico es correcto, si es así, se deberá presionar continuar, ya que la App enviará un código vía mensaje de texto. El código expirará en 3 minutos, por lo que, cuando se reciba, debe ser ingresado.



### Paso 6: Ingreso y validación de correo electrónico.

Si usted tiene su correo electrónico en el celular le aparecerá en la pantalla un mensaje que señala que le enviarán toda la documentación a dicha dirección de correo.

En caso contrario le pedirá ingresar su dirección de correo electrónico. Esto es necesario para que el banco envíe toda la documentación asociada a la App.



### Paso 7: Creación de clave de acceso a la App.

Ahora deberá crear su clave de acceso a la App. Recuerde crear una clave que pueda recordar, que no sea excesivamente sencilla y anótela en lugar seguro. Al crearla, siga las siguientes recomendaciones:

- Usar números diferentes.
- Usar número que no sean consecutivos.
- Usar número que no sean parte de su Rut.

Tal como se observa en la imagen, a medida que se van ingresando los números que conforman su clave, los recuadros se van llenando con puntos que ocultan esta información secreta.

### Paso 8: Sincronizar contactos.

La aplicación le recomendará sincronizar los contactos de su celular con la App. Lo que NO es OBLIGACIÓN.

La sincronización de la App con sus contactos es una opción que le permite transferir de forma fácil y segura, seleccionando a los contactos del teléfono. Si desea dejar la sincronización ocurra, deberá presionar "Aceptar", en caso contrario deberá presionar la opción "No por ahora".

### Paso 9: Foto de perfil y creación de un alias

La App le indicará que puede subir una foto de perfil, la cual se puede tomar usando la cámara del dispositivo o escoger una desde la galería de su dispositivo, esto es opcional.

También le pedirá un alias (seudónimo o nombre corto). Este nombre quedará y en caso de que alguien quiera transferirle a usted al buscarle aparecerá por el alias elegido. Se sugiere ingresar como alias su propio nombre completo.

### Paso 10 : Finalización de la activación

La App le felicitará por haber completado los pasos. Deberá presionar "Empezar" para ir a la pantalla de inicio de la App.

La App le dará la bienvenida. Para entrar, deberá presionar “Ingresar”.

Al abrir la pantalla de inicio le solicitará ingresar la contraseña que creó hace unos momentos. Se desplegará un panel numérico para ingresar la clave. Una vez ingresada la clave, podrá utilizar la Aplicación y ver todo lo que en ella puede realizar.

## **Clave Be Pass**

Muchas veces, cuando se ingresa por primera vez a la aplicación, una vez ya se ha completado la activación de la App, indica que se debe realizar la creación de la Clave Be Pass, por lo que a continuación se explicará qué es y cómo crearla.

En caso de que usted no la quiera activar, no está obligado/a hacerlo, pero esta clave es la que le permitirá transferir.

“Clave Be Pass” es una nueva forma de realizar transferencias y poder incluir a nuevos destinatarios.

Se puede elegir ingresar la clave Be Pass o la Tarjeta de Coordenadas. La clave Be Pass es una clave personal que, en algunos comercios digitales, se solicita para evitar el ingresar la clave de coordenadas. En este caso, solamente se necesitan estos 6 dígitos.

En el caso del Banco Estado también se suele solicitar la clave Be Pass cuando el usuario desea agregar nuevos destinatarios para un depósito o transferencia electrónica. La clave Be Pass entrega mayor seguridad, previniendo el robo de datos o clonación de tarjeta.

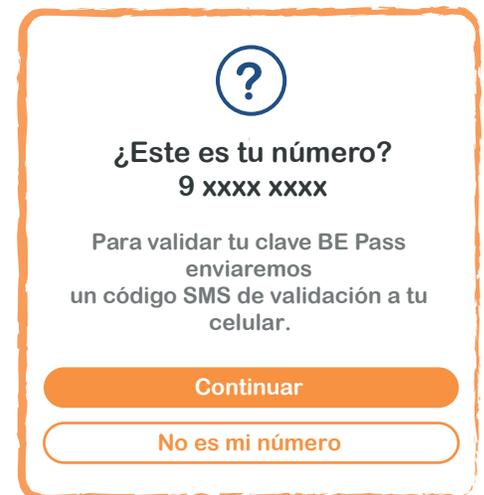
## **Paso a paso para crear Clave Be Pass**

**Paso 1:** Ir a la opción crear clave Be Pass.

**Paso 2:** Generar una contraseña de 6 dígitos para la clave Be Pass (para mayor seguridad, se recomienda no elegir números consecutivos, ni los números del RUT).



**Paso 3:** Verifique que el número telefónico que se muestra en la pantalla corresponde a su número telefónico, ya que en este dispositivo se recibirá el código como mensaje de texto.



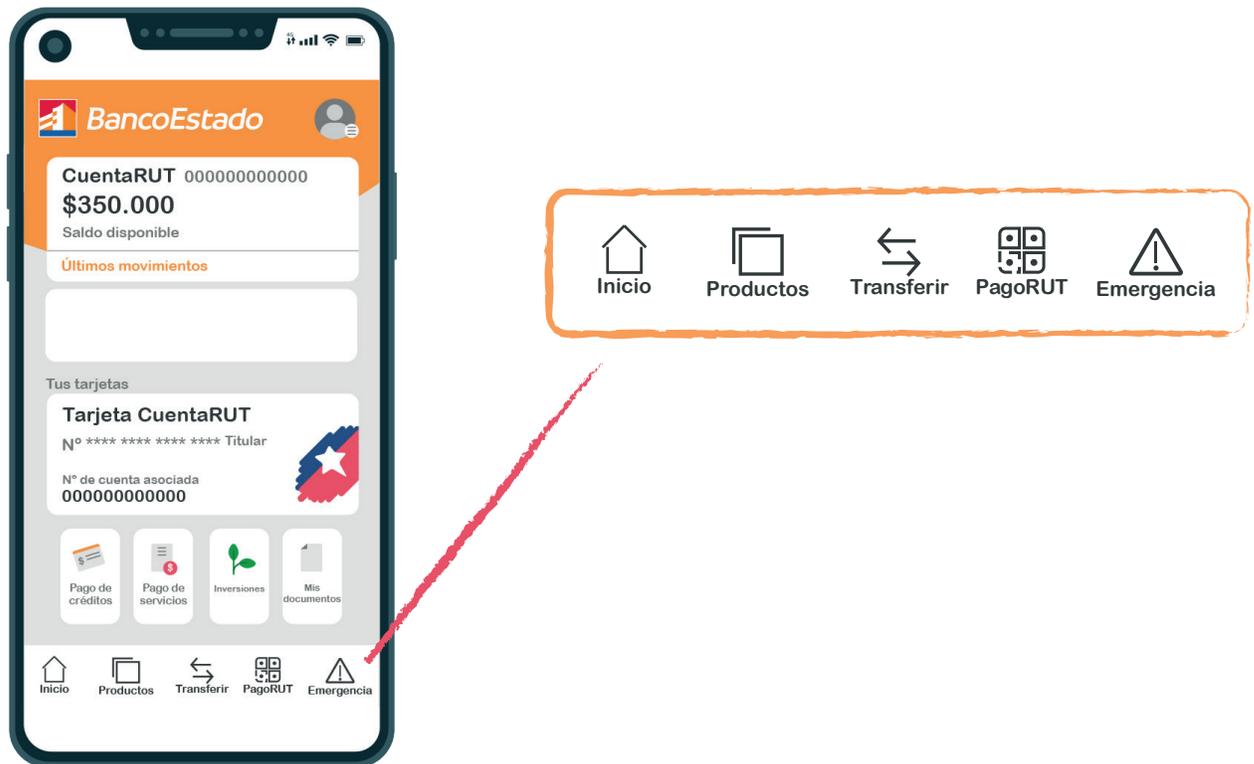
**Paso 4:** Espere recibir el código como SMS (mensaje de texto) al teléfono que les servirá para validar la clave.

**Paso 5:** Ingresar en la aplicación el código de validación que recientemente le llegó por mensaje de texto para finalizar el proceso y obtener la clave Be Pass. En algunos casos es automático y solo deja el Mensaje "Has creado tu clave".



## ¿Qué me permite ver y realizar la aplicación de Banco Estado?

En la parte inferior de la pantalla es posible observar las funciones de la App: resumen de productos, servicios asociados a la Cuenta RUT, saldo de cuenta, cuenta de ahorro, saldo de la tarjeta Bip, entre otras funciones.



### Productos

En esta función podrá revisar detalladamente cada uno de los productos Banco Estado que tiene actualmente.

Esta función también la opción de consultar inversiones, enviar dinero al extranjero, pagar línea de crédito, abrir cuenta de ahorro, cuenta de vivienda entre otros.



### Transferir

A través de esta App es posible realizar transferencias a cuentas de otras personas, ya sea que estas tengan cuenta en Banco Estado u otros Bancos. También es posible realizar transferencia entre cuentas que usted tenga en el Banco, por ejemplo, transferir desde su cuenta corriente a su Cuenta RUT o desde su Cuenta RUT hacia su cuenta de ahorro.

Pasos para transferir:

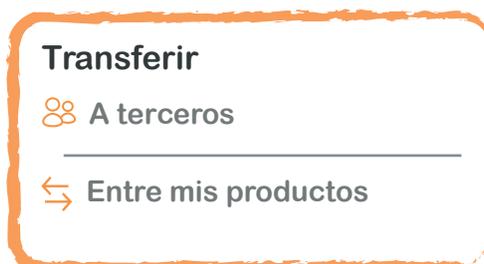
**Paso 1:** Toque el icono de transferencia ubicado en la parte inferior de la pantalla.

**Paso 2:** Se desplegará en la parte inferior la consulta de dónde quiere transferir:

● A terceros (a otras personas).

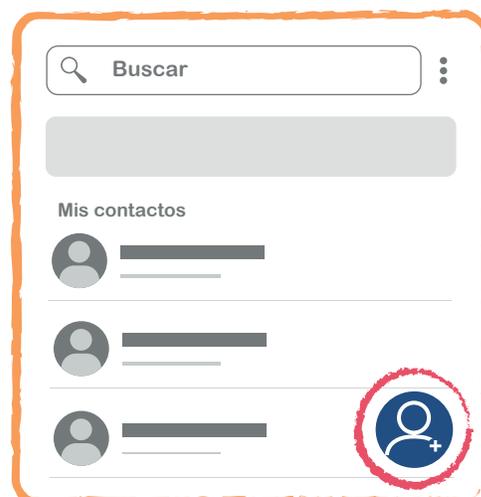
● Entre mis productos (Ej. De su Cuenta RUT a mi uenta de ahorro).

Deberá seleccionar la opción de tipo de transferencia que desea realizar.



**Paso 3:** Se puede buscar la persona escribiendo su nombre, siempre y cuando haya registrado previamente a esta persona. También se desplegará un listado de sus contactos en caso que quiera transferir a uno de ellos, en dicho caso deberá tocar el nombre de la persona a la que desea realizarle la transferencia.

En caso de querer transferir a una nueva persona o una persona que no está en sus contactos, debe tocar el ícono de la persona con un signo más.



Cuando sea una nueva persona debe:

**Paso 1:** Ingresar el Rut de la persona y presionar continuar.

**Paso 2:** Verificar que los datos de la persona sean correctos.

Luego deberá completar la siguiente información:

- Monto: ingresar el monto a transferir.
- Mensaje: puede dejar un mensaje a quien le transfiere. Luego presionar "Continuar".



The screenshot shows a white rounded rectangle with an orange border. At the top center is a blue icon of a person with a list. Below it, the text reads "Ingresa un RUT para realizar la transferencia." Underneath is the label "RUT" and a text input field containing the placeholder "Ingresa el número de RUT". At the bottom is a large orange button with the text "Continuar".



The screenshot shows a white rounded rectangle with an orange border. It is divided into four sections: "Desde" with a text input field containing "Cuenta RUT"; "Hacia" with a text input field containing "María Henríquez Vielma", "BancoEstado", and "Cuenta RUT"; "Monto" with a text input field containing the placeholder "Ingresa un monto"; and "Mensaje" with a text input field containing the placeholder "Déjale un mensaje". Below the message field, the text "Opcional" is on the left and "0/50" is on the right. At the bottom is a large orange button with the text "Continuar".

**Paso 3:** Una vez ingresados los datos solicitados, debe presionar "Continuar".

Luego deberá confirmar los datos. Para esto deberá autorizar haciendo uso de la clave Be Pass. Para terminar, ingrese su clave Be Pass y presione "Autorizar". Con eso quedará realizada la transferencia.



### PagoRUT

Con esta función podrá recibir y realizar pagos con su celular escaneando un código QR.

### Pago de servicios

Permite realizar pagos de todas las cuentas que tenga inscritas en la App, como la luz, agua, telefonía, cable, internet, entre otras.

También se pueden realizar otros pagos asociados al banco.



## Más opciones

En la parte superior, al lado de la campanita de notificaciones, verá un icono con su foto, si dejó foto de perfil, de lo contrario encontrará un icono de persona, al presionarlo se desplegará un menú que le saluda y le dará otras opciones de configuración. En esta función podrá editar su perfil y bloquear su tarjeta si fuera necesario.



# GLOSARIO



 A

**Activar notificaciones:** acción que permite configurar que llegue una notificación cada vez que un usuario de la red social haga una nueva publicación. En otras App, como la de Banco Estado, una notificación es un mensaje que tiene por objetivo informar sobre una acción, por ejemplo, una transferencia.

**Amigo:** son los contactos que una persona realiza a través de Facebook.

**App:** son programas diseñados para teléfonos inteligentes, tablets y otros dispositivos móviles.

**Avatar:** es el recuadro pequeño que aparece en los perfiles de redes sociales, en el que se puede añadir una foto que permitirá que el resto de usuarios de esa red social pueda identificarlo.

 B

**Bloquear:** acción a través de la cual usted puede impedir que un perfil o usuario se ponga en contacto con usted o acceda a sus publicaciones.

 C

**Canal de YouTube:** espacio en la red social YouTube donde un usuario va subiendo sus vídeos y al cuál se pueden suscribir otros usuarios para recibir las novedades.

**Centro de ayuda:** servicio que ofrecen todas las redes sociales para poder solucionar problemas.

**Chat:** herramienta disponible en Facebook y en otras redes sociales que permite tener conversaciones con otros usuarios.

**Código QR:** es la evolución del código de barras, se trata de una imagen que almacena información, por ejemplo, la dirección de un sitio web.

**Comentario:** publicación que dejamos en una publicación realizada por un usuario en una red social.

**Configuración:** acción mediante la cual el usuario decide cómo va a ser su perfil en las diferentes redes sociales, ya sea por los niveles de privacidad, las notificaciones que se recibirán, etc.

**Contacto:** son las personas con las que entablamos relación en alguna red social.

**Chrome:** navegador web mediante el cual podemos visitar diferentes páginas de Internet.



**Datos móviles:** (también llamados “Internet móvil” o “conexión móvil”) sirven para conectarse a internet cuando no hay conexión Wi-Fi.

Hay personas que tienen planes mensuales de datos ilimitados contratados con compañías de telefonía y otros disponen de una cantidad de datos determinada, al mes. Otros no tienen plan y recargan datos en la medida que se van acabando.

**Descargar:** transferencia de datos, archivos, programas o App desde un servicio de red hasta un dispositivo.



**Emoticono o emoji:** símbolo en forma de dibujo que se puede incluir en las publicaciones en redes sociales. Aparecieron originariamente en WhatsApp, pero su uso se ha extendido al resto de redes sociales.

**Enlace o link:** direcciones de Internet que dan acceso a sitios web, por ejemplo, el sitio web de WhatsApp Web, visto en este manual.

**Estado:** es el espacio destinado en Facebook para indicar cómo está uno(a) y que suele incluir una pregunta del tipo “¿qué tienes en mente?” y que lo anima a uno(a) a publicar.

**Etiquetar:** acción mediante la cual se inserta o vincula el nombre de una persona, empresa o marca a una publicación en redes sociales para que dicha persona, empresa o marca tenga conocimiento de ella. Por ejemplo, cuando se etiqueta a los amigos que aparecen en una fotografía que se va a publicar en Facebook.



**Facebook:** es una de las principales redes sociales, la cual permite estar en contacto con amigos y familiares y en la que también tienen presencia empresas y otras entidades.

**Facebook Live:** herramienta de Facebook mediante la cual es posible hacer retransmisiones en directo.

**Fan Page o página de Facebook:** es como se conoce a las páginas de empresa en Facebook. Se diferencia de los perfiles, en que estos últimos son personales y la Fan Page tiene que ser utilizada por empresas, marcas, personalidades, etc.

**Filtros:** aplicaciones disponibles dentro de las redes sociales para mejorar la calidad de las fotos o añadirle efectos.

**Función:** en informática es un subprograma que permite al usuario realizar una tarea específica en una App o programa.



**Gmail:** correo electrónico de la compañía Google, a través de esta App podemos enviar y recibir correos.

**Geolocalización:** sistema mediante el cual es posible indicar en qué lugar uno se encuentra.

**GPS:** sistema de Posicionamiento Global (GPS) es un sistema de radionavegación, basado en el espacio, que proporciona servicios fiables de posicionamiento, navegación, y cronometría gratuita e ininterrumpidamente a usuarios civiles en todo el mundo.

**Google:** es una compañía cuya especialización son los productos y servicios relacionados con Internet, software, dispositivos electrónicos y otras tecnologías. Su producto principal es un navegador de contenido en Internet del mismo nombre, aunque ofrece también otros productos y servicios: como su correo electrónico, Gmail, sus servicios de mapas Google Maps y el sitio web de vídeos YouTube, entre otros.

**Grupos (Grupos de Facebook o Grupos de WhatsApp):** son conjuntos de usuarios que se agrupan en torno a intereses comunes. En este manual, por ejemplo, se enseñó cómo crear grupos en WhatsApp.

 I

**Ícono:** es un pictograma pequeño (signo visual) utilizado para representar archivos, programas, App, unidades de almacenamiento, etc.

 M

**Me gusta (o like):** es la acción por la que un usuario dice que le gusta una publicación determinada.

**Messenger:** servicio de mensajería proporcionado por Facebook para la comunicación entre usuarios dentro de la App.

**Mouse:** es un dispositivo apuntador utilizado para facilitar el manejo del entorno gráfico de una computadora. Generalmente está fabricado en plástico, y se utiliza con una de las manos.

**Muro:** espacio que dispone una persona en Facebook para realizar sus publicaciones.

 N

**Navegador:** programa o App que permite navegar por Internet u otra red informática de comunicaciones.

**Nota de voz:** corresponde a la grabación de un mensaje de voz.

**Notebook y PC:** computadora portátil y computadora de escritorio, respectivamente.

**Notificación:** aviso que se recibe en una red social o en cualquier otra App que tiene como objetivo dar aviso de alguna acción que se ha realizado en la cuenta. En el caso de Facebook, es posible recibir una notificación de solicitud de amistad. En el caso de la App de Banco Estado, es posible recibir una notificación de transferencia realizada.

 P

**Perfil:** son los datos del usuario que aparecen en la red social y permiten identificarle.

**Portada:** es el espacio disponible en las diferentes redes sociales para poder insertar una fotografía de mayor tamaño que la del avatar.

**Privacidad:** es la configuración que se puede seleccionar en una red social para controlar la cantidad de información personal que podrá visualizar el resto de usuarios de esa red social.



**Reacciones de Facebook:** permite, además del “me gusta”, poder añadir otras reacciones que le pudieran haber provocado una publicación, como “me entristece”, “me enoja”.

**Reportar:** acción por la cual es posible poner en conocimiento de los gestores de la red social una acción o comportamiento indebido.

**Reproducciones:** número de veces que se ha visualizado un video.



**Selfie:** fotografía que una persona se hace a si misma con el dispositivo móvil antes de subirla a sus redes sociales.

**Sistema operativo:** es el conjunto de programas que gestionan los recursos de hardware (el dispositivo por dentro, con todos sus elementos físicos) y provee servicios a las App.

**Slash:** símbolo ( / ) que se utiliza para ingresar la dirección de internet de una página. Por ejemplo: <http://>

**Spam:** correo electrónico no deseado, basura.

**Solicitud de amistad o contacto:** es la acción mediante la cual un usuario quiere establecer relación con otro usuario dentro de una red social.

**Sticker:** es un dibujo o animación en Facebook que puede enviar a sus amigos a través de la aplicación de Messenger. También existen stickers en WhatsApp.

**Sugerencias:** recomendaciones que hacen las redes sociales a sus usuarios para que estos puedan seguir a otros usuarios, publicaciones, etc.

 T

**Tablet:** es un dispositivo electrónico portátil de mayor tamaño que un teléfono inteligente. Se trata de una sola pieza que integra una pantalla táctil que emite luz y con la que se interactúa primariamente con los dedos, sin necesidad de teclado físico mouse.

**Teléfonos inteligentes:** celulares que se utilizan en la actualidad, los cuales tienen más funciones que solo llamar y enviar mensajes de texto.

**Troll:** persona que de forma anónima utiliza los perfiles en redes sociales para atacar y acosar a otros usuarios.

 V

**Viral o viralizar:** cuando una publicación, foto o video es compartida por muchos usuarios de una red social provocando que tenga un gran alcance.

 W

**Web:** en informática, la World Wide Web (La Web) o red informática mundial es un sistema que funciona a través de Internet, por el cual se pueden transmitir diversos tipos de datos.

**Wi-Fi:** es una tecnología que permite la interconexión inalámbrica de dispositivos electrónicos, los cuales pueden conectarse entre sí o a Internet a través de un punto de acceso de red inalámbrica.

 Y

**Youtuber:** persona que genera contenido audiovisual en la red social YouTube.

# MANUAL DE USO TÉCNICO PARA PERSONAS MAYORES

