



**Aprende  
Volando**

# Manual de narrativa y mensajes de Aprende Volando

Guía para comunicar de forma coherente, inclusiva y efectiva el programa de competencias digitales básicas.

# ÍNDICE

<b>1. Introducción.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ¿Qué es Vuela?.....</b>	<b>3</b>
<b>3. ¿Qué es Aprende Volando?.....</b>	<b>4</b>
<b>4. Audiencia clave.....</b>	<b>5</b>
<b>5. Colaboración con organizaciones.....</b>	<b>10</b>
<b>6. Mensajes clave.....</b>	<b>13</b>
6.1 Mensaje central.....	14
6.2 Coherencia en los mensajes.....	14
6.3 Tono de la comunicación.....	16
6.4 Enfoque de la comunicación.....	18
<b>7. Integración narrativa.....</b>	<b>19</b>
<b>8. Anexos.....</b>	<b>21</b>
8.1 Correo electrónico.....	21
8.2 Llamadas telefónicas.....	22
8.3 Ejemplo de lo que podría ser un primer mensaje de presentación.....	23

# 1. Introducción

El documento que tienes en tus manos tiene como objetivo servir como una guía integral de comunicación para el programa **Aprende Volando**, enmarcado dentro de la iniciativa **Vuela**. Este programa, diseñado específicamente para promover la inclusión digital en Andalucía, busca capacitar a la ciudadanía en competencias digitales básicas, permitiéndoles dar sus primeros pasos hacia una sociedad más conectada y moderna.

La transformación digital es un desafío y una oportunidad que afecta a todos los niveles de la sociedad. Desde la llegada de la tecnología a nuestras vidas cotidianas hasta la necesidad de adaptarnos a los nuevos entornos laborales, la digitalización está marcando el rumbo de nuestras interacciones, tanto personales como profesionales. En este contexto, **Vuela** nace con la perspectiva de posicionar a Andalucía como un referente de inclusión y desarrollo digital, a través de la integración de múltiples esfuerzos.

Dentro de este marco, **Aprende Volando** representa el componente formativo y práctico, ofreciendo a personas mayores de 14 años la oportunidad de adquirir competencias digitales esenciales **a través de un enfoque accesible, rápido y eficiente**. Este documento tiene como misión principal unificar la narrativa del programa y alinearla con los valores de **Vuela**, estableciendo una base sólida para que todas las partes involucradas comuniquen de manera coherente y efectiva.

A lo largo de este documento, encontrarás una explicación de qué es **Vuela**, cómo se relaciona con **Aprende Volando** y qué mensajes queremos transmitir a nuestros públicos objetivo.

## 2. ¿Qué es Vuela?

**Vuela**<sup>1</sup> es la iniciativa de la Junta de Andalucía que impulsa la transformación digital de la región, asegurando que tanto las personas como las empresas puedan aprovechar las oportunidades del entorno digital. Coordinada por la **Agencia Digital de Andalucía**, Vuela promueve la inclusión, accesibilidad y modernización tecnológica, conectando a toda la sociedad andaluza con un futuro más competitivo y conectado.

---

<sup>1</sup> <https://andaluciovuela.es/>

¿Qué ofrece Vuela?

- **Para las personas:**
  - **Capacitación y formación:** Cursos y programas adaptados a todos los perfiles y niveles de conocimiento, desde alfabetización digital básica hasta certificación avanzada.
  - **Concienciación y sensibilización:** Herramientas, recursos y guías para impulsar la adquisición y la mejora de las competencias y habilidades digitales.
  - **Puntos Vuela:** Centros de capacitación digital y acceso a Internet distribuidos por el territorio andaluz.
- **Para las empresas:**
  - **Digitalización para pymes y autónomos:** Herramientas como el Test de Madurez Digital y acceso a soluciones tecnológicas.
  - **Formación y asesoramiento:** Programas específicos en competencias digitales aplicadas a los negocios.
  - **Innovación y emprendimiento:** Apoyo a startups y proyectos tecnológicos a través de nodos de colaboración.

**Vuela representa superación y progreso.** Para las personas, es la oportunidad de integrarse en el mundo digital. Para las empresas, es el impulso para modernizarse, innovar y crecer.

Con Vuela, **Andalucía lidera la digitalización inclusiva y accesible**, construyendo una sociedad más conectada y competitiva.

### 3. ¿Qué es Aprende Volando?

**Aprende Volando** es un programa de formación en competencias digitales básicas diseñado y gestionado por la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en el marco de la medida C19I1 "Competencias Digitales Transversales" del *Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia* y financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU.

El principal objetivo de este programa es proporcionar a la ciudadanía las habilidades digitales esenciales para desenvolverse de manera autónoma y segura en un mundo cada vez más digital.

### Características principales

- **Enfoque práctico y básico:** El programa está dirigido a la adquisición de competencias digitales básicas e intermedias del marco DigComp 2.2, adaptándose a las necesidades de aquellas personas con poca o ninguna experiencia en el uso de herramientas digitales.
- **Metodología flexible:** Ofrece formación presencial y online tutorizada, así como opciones de autoformación, permitiendo a los participantes elegir el formato que mejor se adapte a sus circunstancias.
- **Duración y accesibilidad:** Las acciones formativas están organizadas en módulos de 10 horas, diseñados para ser fácilmente integrables en la vida diaria de los participantes, con un enfoque práctico que facilita su aplicación inmediata.

### Objetivo del programa

El objetivo de Aprende Volando es empoderar a la ciudadanía andaluza con las competencias digitales necesarias para participar activamente en la sociedad digital. Esto incluye habilidades como la navegación por Internet, el uso seguro de herramientas digitales y la capacidad de realizar trámites online, ayudando a cerrar la brecha digital en Andalucía.

### Aprende Volando dentro de Vuela

Como parte de la iniciativa Vuela, Aprende Volando se posiciona como un elemento clave de la estrategia global de transformación digital en Andalucía. Mientras Vuela establece el marco general de este proceso de transformación, Aprende Volando se centra en proporcionar una base formativa esencial para garantizar que cualquier persona pueda acceder y aprovechar las oportunidades del entorno digital con soltura, seguridad y confianza.

## 4. Audiencia clave

Aprende Volando está dirigido a todas las personas a partir de 14 años que buscan mejorar sus competencias digitales básicas. Para garantizar que la comunicación y la formación sean efectivas y accesibles, hemos identificado perfiles clave que permiten adaptar los mensajes, canales y enfoques según sus necesidades específicas.

Estas audiencias clave nos permiten adaptar los mensajes, los canales de difusión y los enfoques formativos para maximizar el impacto del programa:

### 1. Personas con bajo nivel de competencias digitales

- Independientemente de su edad o situación, este grupo incluye a quienes tienen dificultades para manejar herramientas digitales básicas y necesitan una formación accesible y guiada.

### 2. Personas con acceso limitado a formación digital

- Aquellas que no han tenido oportunidad de formarse en competencias digitales, ya sea por falta de recursos, conectividad o disponibilidad de oferta educativa en su entorno.

### 3. Usuarios con interés en mejorar sus habilidades digitales para la vida diaria

- Personas que ya utilizan la tecnología, pero buscan optimizar su conocimiento para realizar trámites online, comunicarse de manera efectiva o navegar con mayor seguridad en el entorno digital.

### 4. Audiencias específicas con necesidades particulares

Para refinar aún más la estrategia de comunicación, se han identificado segmentos con características concretas, tales como:

- **Jóvenes en formación (14-22 años)**
  - **Perfil:** Estudiantes de secundaria, formación profesional o universidad que, aunque están familiarizados con la tecnología, pueden carecer de habilidades digitales prácticas para el aprendizaje y la productividad.
  - **Necesidades:**
    - Mejorar la búsqueda de información fiable y el uso de herramientas digitales para el estudio.
    - Aprender a gestionar plataformas educativas, software ofimático y herramientas colaborativas.

- Adquirir competencias digitales básicas para futuras oportunidades laborales.
- **Enfoque del programa:**
  - Ofrecer formación práctica en herramientas digitales utilizadas en el entorno educativo.
  - Integrar competencias clave como seguridad en Internet, gestión de la identidad digital y comunicación online.
  - Facilitar la transición del ámbito educativo al profesional mediante habilidades digitales aplicadas.
- **Jóvenes en transición al mundo laboral (23-30 años)**
  - **Perfil:** Jóvenes que han finalizado su etapa formativa o están en proceso de inserción laboral y necesitan competencias digitales aplicadas al empleo.
  - **Necesidades:**
    - Manejo eficiente de herramientas digitales en el ámbito profesional (correo corporativo, gestión de documentos, plataformas de trabajo en equipo).
    - Adquirir conocimientos sobre teletrabajo y herramientas colaborativas.
    - Optimizar la búsqueda de empleo online y desarrollar una identidad digital profesional (LinkedIn, portafolios, CV digitales).
    - Aprender nociones de marketing digital y emprendimiento en línea para quienes buscan autoempleo.
  - **Enfoque del programa:**
    - Adaptar la formación a necesidades laborales concretas, vinculándola con la empleabilidad.

- Incluir módulos sobre competencias digitales transversales demandadas en el mercado.
  - Proporcionar orientación en herramientas digitales para la gestión de la carrera profesional.
- **Personas mayores**
    - **Perfil:** Personas mayores que no han tenido contacto previo o cuyo contacto con la tecnología ha sido limitado.
    - **Necesidades:** Superar barreras para realizar actividades digitales básicas, como videollamadas, búsqueda de información o gestiones administrativas.
    - **Enfoque del programa:** Facilitar un aprendizaje adaptado y guiado, con un ritmo adecuado y atención personalizada, generando confianza en el uso de herramientas digitales.
  - **Mujeres**
    - **Perfil:** Mujeres que buscan mejorar sus competencias digitales para impulsar su autonomía personal y profesional.
    - **Necesidades:** Conocimientos tecnológicos aplicados a emprendimiento, teletrabajo o vida diaria.
    - **Enfoque del programa:** Crear un enfoque motivador y accesible, mostrando cómo la tecnología puede ser una aliada en su crecimiento.
  - **Colectivos vulnerables**
    - **Perfil:** Personas con menor acceso a la tecnología debido a factores sociales, económicos o geográficos.
    - **Necesidades:** Acceso a recursos tecnológicos, habilidades digitales y apoyo en el aprendizaje.
    - **Enfoque del programa:** Adaptar los contenidos y la metodología para que estas personas puedan superar la brecha digital y acceder a las mismas oportunidades.

- **Adultos en edad laboral (30 - 55 años)**
  - **Perfil:** Profesionales que necesitan actualizar sus habilidades digitales.
  - **Necesidades:** Competencias tecnológicas aplicables en su contexto laboral.
  - **Enfoque del programa:** Mejorar su empleabilidad y adaptabilidad en un entorno laboral en constante evolución.
- **Personas migrantes**
  - **Perfil:** Personas recién llegadas a la comunidad andaluza, con interés en integrarse plenamente.
  - **Necesidades:** Aprender competencias digitales para la gestión de servicios básicos, trámites online y comunicación.
  - **Enfoque del programa:** Proporcionar formación en habilidades digitales esenciales para su integración social y económica.
- **Personas en zonas rurales**
  - **Perfil:** Habitantes de áreas con acceso limitado a recursos digitales.
  - **Necesidades:** Acceso a formación y conectividad que supla las carencias de infraestructura tecnológica.
  - **Objetivo:** Llevar la formación a estas zonas, eliminando barreras geográficas.

### Enfoque inclusivo y transversal

El programa está diseñado con un enfoque inclusivo y flexible, garantizando que cualquier persona, independientemente de sus circunstancias, pueda acceder a formación digital adaptada a sus necesidades. Se prioriza la accesibilidad, la equidad y la personalización del aprendizaje para reducir la brecha digital en Andalucía.

## 5. Colaboración con organizaciones

Aunque Aprende Volando está dirigido directamente a la ciudadanía, hay colectivos y organizaciones que juegan un papel esencial para llegar a ciertos perfiles de difícil acceso, como personas en riesgo de exclusión, migrantes, o quienes tienen menos contacto con la tecnología. Estas entidades actúan como **aliados estratégicos**, permitiendo que el programa amplíe su alcance y garantice una participación más inclusiva.

Estos colectivos y organizaciones no son la audiencia clave, pero son indispensables para identificar y conectar con determinados grupos que requieren competencias digitales básicas. A continuación, se detalla cómo el programa puede responder a sus necesidades y trabajar de forma efectiva con ellos:

### 1. Administraciones Locales y Ayuntamientos

- **Necesidades:**
  - Apoyar la alfabetización digital de sus comunidades, especialmente en áreas rurales o barrios desfavorecidos.
  - Promover programas que generen impacto social y contribuyan al desarrollo local.
- **Enfoque del programa:**
  - Colaborar para identificar grupos con mayores carencias digitales en sus municipios.
  - Facilitar espacios físicos, como centros cívicos, bibliotecas municipales o puntos de acceso público, para impartir la formación.

### 2. ONGs y asociaciones de apoyo social

- **Ejemplos:** Cruz Roja, Cáritas, CEAR, Fundación Cepaim.
- **Necesidades:**
  - Ampliar su oferta de apoyo para incluir formación digital básica.

- Facilitar la integración de personas vulnerables en la sociedad mediante habilidades digitales.
- **Enfoque del programa:**
  - Ofrecer formación específica adaptada a colectivos como migrantes, desempleados de larga duración o personas en riesgo de exclusión.
  - Proveer recursos formativos que las ONGs puedan utilizar como complemento en su trabajo diario.

### 3. Centros de Educación para adultos

- **Ejemplos en Andalucía:** EPA (Educación Permanente de Adultos), Universidades, Centros de Formación Profesional.
- **Necesidades:**
  - Complementar sus programas con formación digital básica para estudiantes que no tuvieron acceso a tecnología en etapas anteriores.
- **Enfoque del programa:**
  - Integrar módulos de competencias digitales en los currículos ya existentes.
  - Adaptar los materiales del programa para facilitar su inclusión en cursos de formación básica o reciclaje profesional.

### 4. Asociaciones de mujeres

- **Ejemplos en Andalucía:** Federación de Mujeres de Andalucía, asociaciones locales de mujeres rurales.
- **Necesidades:**
  - Capacitar a mujeres para que utilicen herramientas digitales que favorezcan su autonomía y emprendimiento.
- **Enfoque del programa:**

- Ofrecer talleres específicos sobre habilidades digitales prácticas, como comercio electrónico, redes sociales para negocios o búsqueda activa de empleo.
- Colaborar en la promoción del programa dentro de sus comunidades.

## 5. Servicios de Empleo y Formación

- **Ejemplos:** SAE (Servicio Andaluz de Empleo), oficinas locales de empleo, Andalucía Orienta, ...
- **Necesidades:**
  - Mejorar la empleabilidad de los demandantes de empleo a través de habilidades digitales esenciales.
- **Enfoque del programa:**
  - Desarrollar acciones formativas adaptadas a perfiles laborales específicos.
  - Proporcionar certificados que aumenten el valor de los currículums de los participantes.

## 6. Asociaciones Vecinales y Comunitarias

- **Ejemplos:** Federaciones vecinales de Andalucía.
- **Necesidades:**
  - Promover la cohesión social mediante programas que respondan a las necesidades digitales de los barrios.
- **Enfoque del programa:**
  - Realizar sesiones informativas y de formación en sus sedes, adaptadas a los perfiles locales.

## 7. Organizaciones de apoyo a migrantes

- **Ejemplos en Andalucía:** Acoge, Accem, CEAR Andalucía, Red Andaluza de Acogida.
- **Necesidades:**

- Facilitar la integración digital de las personas migrantes y refugiadas, ayudándolas a desenvolverse en la sociedad andaluza.
- **Enfoque del programa:**
  - Proporcionar formación en competencias básicas para trámites administrativos, comunicación y empleo online.
  - Asegurar que la formación esté disponible en varios idiomas o con traductores.

### Beneficios de la colaboración

- **Identificación de participantes:** Estas entidades tienen acceso directo a los perfiles más necesitados.
- **Confianza y proximidad:** Actúan como referentes para los colectivos, generando confianza en el programa.
- **Impacto real:** Ayudan a superar barreras culturales, geográficas o sociales para garantizar una digitalización más inclusiva.

## 6. Mensajes clave

Los mensajes clave de Aprende Volando son **el corazón de su comunicación**. Están diseñados para **inspirar, motivar** y **conectar** emocionalmente con las audiencias clave, al mismo tiempo que transmiten de manera clara los **valores del programa: accesibilidad, inclusión y practicidad**.

**El objetivo principal de estos mensajes es romper con las barreras que muchas personas sienten frente a la tecnología**, mostrando que el aprendizaje digital no solo es posible, sino que también puede ser sencillo, útil y relevante para su día a día. A través de un tono cercano, honesto y motivador, los mensajes buscan que cada persona sienta que Aprende Volando es para ellas, independientemente de su nivel de conocimiento o experiencia previa.

Además, estos mensajes están adaptados a los diferentes perfiles identificados, asegurando que cada audiencia pueda ver reflejadas sus necesidades, retos y aspiraciones, conectando de manera más profunda con el propósito del programa.

## 6.1 Mensaje central

El mensaje central no es un eslogan publicitario. Es la idea base que refleja los términos en los que se apoyará la comunicación. Esta idea se concreta en:

**Aprende Volando: porque la tecnología no tiene que ser complicada. Aprende fácil, rápido y a tu ritmo. Online o presencial, tú eliges cómo y cuándo mejorar tus habilidades digitales.**

Este mensaje central encapsula la esencia del programa, destacando su carácter accesible y flexible, y transmitiendo confianza a cualquier persona que desee adquirir competencias digitales básicas. Está diseñado para ser inclusivo y motivador, derribando la percepción de que aprender tecnología es un reto inalcanzable.

## 6.2 Coherencia en los mensajes

### 1. El mensaje central como eje común

El mensaje central de Aprende Volando es el eje de toda la comunicación del programa. Refleja los valores principales del proyecto de manera clara, accesible y motivadora, destacando su flexibilidad y enfoque inclusivo::

- **"Aprende Volando: porque la tecnología no tiene que ser complicada. Aprende fácil, rápido y a tu ritmo. Online o presencial, tú eliges cómo y cuándo mejorar tus habilidades digitales."**

Este mensaje subraya las ideas principales:

- **Facilidad:** Aprender no tiene por qué ser complicado ni intimidante.
- **Practicidad:** Lo que se aprende en el programa tiene aplicaciones reales en la vida cotidiana.
- **Flexibilidad:** Cada persona puede decidir su ritmo y formato de aprendizaje.
- **Empoderamiento:** Se invita a las personas a tomar el control de su aprendizaje, eligiendo el formato y el ritmo que mejor se adapten a sus necesidades, ya sea dar el primer paso o seguir avanzando.

## 2. Conexión con los mensajes específicos

Aunque los mensajes específicos varían según las audiencias, todos comparten la esencia del mensaje central. Cada uno está diseñado para:

- **Reflejar los valores del programa:** Hacer que el aprendizaje sea accesible, práctico y motivador.
- **Conectar emocionalmente:** Adaptar el mensaje a los intereses y necesidades reales de cada perfil.
- **Ser inclusivo:** Mostrar que Aprende Volando es para todos, sin importar su nivel inicial.

## 3. Ejemplo de conexión

- **Mensaje central completo:**

"Aprende Volando: porque la tecnología no tiene que ser complicada. Aprende fácil, rápido y a tu ritmo. Online o presencial, tú eliges cómo y cuándo mejorar tus habilidades digitales."

- **Mensaje para personas mayores:**

"¿Te da miedo usar el móvil o el ordenador? Con Aprende Volando aprenderás desde lo más básico, a tu ritmo y sin prisa, para que puedas hacer videollamadas, buscar información o incluso enviar memes a tus nietos."

- **Otros mensajes:**

Tú pones la meta, nosotros el camino. Con Aprende Volando, adentrarte en el mundo digital es más sencillo de lo que crees.

La tecnología no espera... ¿y tú? Con Aprende Volando, accede a más de 130 cursos sobre el mundo digital diseñados para todos los niveles.

Aprende hoy las habilidades digitales que están marcando el mañana. Da igual en qué punto estés, en Aprende Volando encontrarás la formación que te ayudará a desarrollarte.

Con Aprende Volando, el conocimiento se pone en acción desde el primer día. Con el apoyo de nuestros tutores, desarrollarás habilidades prácticas para adaptarte fácilmente a la tecnología del día a día.

En este ejemplo, el mensaje para personas mayores toma la esencia del mensaje central: la facilidad, la accesibilidad y el control sobre el ritmo de aprendizaje, adaptándolo a las necesidades prácticas de este perfil específico.

#### 4. La adaptación no compromete la coherencia

Los mensajes específicos pueden adaptarse al lenguaje y contexto de cada audiencia, pero siempre conservan los valores de accesibilidad, inclusión y flexibilidad del programa. Por ejemplo:

- **Facilidad y accesibilidad:** Se traduce en mensajes como:

*"No importa si nunca has tocado un ordenador. Te enseñamos paso a paso lo esencial para que la tecnología te abra nuevas oportunidades."*

- **Empoderamiento: Se convierte en:**

*"Con Aprende Volando, la tecnología está en tus manos. Aprende lo que necesitas para avanzar, a tu ritmo y sin estrés."*

#### 5. Resumen: Coherencia y Personalización

El mensaje central actúa como el eje de la comunicación, mientras que los mensajes específicos lo adaptan a cada público. Esto garantiza que toda la estrategia mantenga una identidad coherente, pero con flexibilidad suficiente para resonar con las necesidades y aspiraciones de cada perfil.

## 6.3 Tono de la comunicación

El tono de comunicación de **Aprende Volando** debe reflejar los valores clave del programa: **accesibilidad, confianza, cercanía y motivación**. Se busca transmitir un mensaje inclusivo y empoderador, eliminando cualquier barrera de lenguaje que pueda generar dudas o rechazo en la audiencia.

#### Características del tono de comunicación:

- **Cercano y conversacional:**
  - El lenguaje debe ser natural, como si estuviéramos hablando directamente con la persona interesada.

- Evitar tecnicismos innecesarios o frases demasiado formales.
- **Claro y directo:**
  - Frases cortas y fáciles de comprender, sin estructuras complejas.
  - Evitar ambigüedades y explicar cada concepto con sencillez.
- **Motivador y empoderador:**
  - Resaltar el impacto positivo del aprendizaje digital en la vida cotidiana.
  - Transmitir seguridad: la tecnología es para todos y se puede aprender sin miedo.
- **Inclusivo y accesible:**
  - Uso de un lenguaje libre de términos excluyentes.
  - Referencias claras a la flexibilidad del programa para distintos tipos de públicos.

#### Ejemplo de aplicación del tono en los mensajes:

**✗ No recomendado:**

"Aprende Volando es un programa de formación en competencias digitales dirigido a la población general que busca mejorar sus conocimientos en tecnología."

**✓ Recomendado:**

"Con Aprende Volando, usar la tecnología es más fácil de lo que crees. Aprende a tu ritmo, sin complicaciones y con apoyo en todo momento."

**✗ No recomendado:**

"Con Aprende volando, siente cómo la tecnología deja de ser un desafío".

**✓ Recomendado:**

"Nuestra formación está diseñada para que cualquier persona, sin importar su nivel, pueda aprender con confianza y aplicar lo aprendido desde el primer día".

**✗ No recomendado:**

"Aprende Volando es la plataforma donde la tecnología deja de ser un desafío con la formación adecuada",

✓ Recomendado:

“La iniciativa Aprende Volando ofrece más de 130 cursos en competencias digitales esenciales donde encontrar una formación práctica, tutorizada y para todos los niveles.”

#### Aplicación del tono en diferentes canales:

-  **Redes sociales:** Mensajes cortos, directos y con un tono más dinámico y motivador.
-  **Materiales escritos:** Lenguaje sencillo y estructurado para facilitar la comprensión.
-  **Eventos y presentaciones:** Comunicación clara y cercana, con ejemplos prácticos.

## 6.4 Enfoque de la comunicación

El enfoque de comunicación de **Aprende Volando** está diseñado para eliminar barreras y garantizar que todas las personas, independientemente de su nivel de conocimientos digitales, comprendan y se sientan identificadas con el mensaje.

#### Principios clave del enfoque de comunicación

##### 1. Centrado en la persona

- La comunicación debe dirigirse a cada usuario de forma cercana y relevante.
- Se prioriza el uso de ejemplos cotidianos para conectar con la realidad de la audiencia.

##### 2. Comunicación clara y accesible

- Se evitan tecnicismos innecesarios o estructuras complicadas.
- Se fomenta el uso de frases simples y directas para garantizar que cualquier persona, sin importar su nivel de alfabetización digital, entienda el mensaje.

##### 3. Adaptado a los diferentes públicos

- Los mensajes deben personalizarse según el perfil de cada audiencia (jóvenes, personas mayores, trabajadores, colectivos vulnerables, etc.).

- Se deben destacar los beneficios específicos que cada grupo puede obtener del programa.

#### 4. Comunicación visual y multimodal

- La información debe apoyarse en materiales visuales y audiovisuales para facilitar la comprensión.
- Se prioriza el uso de formatos digitales accesibles y compatibles con diferentes dispositivos.

#### 5. Motivar y generar confianza

- La comunicación debe inspirar a las personas a aprender sin miedo ni prejuicios hacia la tecnología.
- Se deben utilizar frases positivas y mensajes que refuercen el sentimiento de logro y empoderamiento.

#### Aplicación del enfoque en distintos canales

-  **Materiales impresos:** Diseño claro con mensajes breves y visuales atractivos.
-  **Eventos y charlas:** Comunicación directa con demostraciones prácticas.
-  **Web y contenidos digitales:** Textos estructurados, fáciles de leer y con acceso a recursos adicionales.

El enfoque de comunicación de Aprende Volando busca romper la brecha digital no solo con formación, sino con una comunicación que conecte, motive y facilite el acceso a la tecnología para toda la ciudadanía. La clave está en ser claros, inclusivos y cercanos, asegurando que el mensaje llegue de manera efectiva a cada persona.

## 7. Integración narrativa

**Aprende Volando** es una pieza clave dentro de **Vuela** y debe reforzar sus valores: inclusión, accesibilidad y digitalización. Pero tu enfoque debe estar en cómo contar historias que muestren el impacto tangible de Aprende Volando en la vida de las personas.

## Directrices prácticas

### 1. Diferencia entre Vuela y Aprende Volando:

- **Vuela:** Habla de transformación global e infraestructura digital.
  - Ejemplo: *"Llevamos WiFi a cada rincón de Andalucía."*
- **Aprende Volando:** Habla de personas y habilidades prácticas.
  - Ejemplo: *"Ahora Juana puede pedir su cita médica online sin ayuda."*

### 2. Cómo comunicar la relación entre ambos:

- Explica que Aprende Volando es *"la formación en habilidades digitales dentro del marco Vuela"*.
- Usa frases como: *"Mientras Vuela acerca la digitalización a todas las personas, Aprende Volando te enseña a utilizar la tecnología en tu vida cotidiana."*

### 3. Tono y estilo:

- **Tono:** Cercano y empático. Usa frases como: *"¿Tienes dudas al usar el móvil? Estamos aquí para ayudarte."*
- **Estilo:** Claro y sin tecnicismos. Sustituye "competencias digitales básicas" por "aprender lo esencial para usar un móvil o Internet."

### 4. Aplica la narrativa a tus tareas diarias:

- **En redes sociales:** Publica historias de personas reales.

Ejemplo: "Gracias a Aprende Volando, Manuel aprendió a utilizar correctamente su correo electrónico y ahora puede gestionar las citas de su negocio con facilidad."

Ejemplo: "Marta ha encontrado en Aprende Volando las claves para redefinir su estrategia de redes sociales y hacer crecer su negocio".

Ejemplo: "Los mejores consejos para mejorar la ciberseguridad en el hogar ya forman parte de la familia Beltrán con Aprende Volando"

- **En eventos:** Habla de casos concretos y adapta el mensaje al público presente.

## 8. Anexos

### 8.1 Correo electrónico

Ejemplo de texto para correo electrónico dirigido a organizaciones, asociaciones o entidades clave para la promoción y difusión de Aprende Volando

Buenos días/buenas tardes:

Mi nombre es XXX. Me pongo en contacto con usted como entidad colaboradora del programa **Aprende Volando**. Una iniciativa de capacitación en competencias digitales dirigido a la ciudadanía, que está gestionada por la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en el marco de la medida C1g1 "Competencias Digitales Transversales" del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU.

Aprende Volando es un programa de **formación**, totalmente gratuito, con un enfoque flexible y de carácter muy práctico que contará con más de 130 cursos sobre temáticas tan diversas como ofimática, ciberseguridad, e-ciudadanía, IA, marketing digital y creación de contenidos, redes sociales, programación, emprendimiento o empleabilidad.

El programa está dirigido a la **ciudadanía en general** (con una edad mínima de 14 años), si bien serán colectivos preferentes aquellos con mayor vulnerabilidad, sin competencias digitales o con competencias bajas, como las personas mayores, personas en reciclaje digital, mujeres, jóvenes y personas en riesgo de exclusión social. Para ello, se han diseñado **acciones formativas de 10 horas** de duración, en modalidad **presencial y online**.

En este marco, le pedimos su colaboración para.... *"la difusión de Aprende Volando y/o ..... La difusión del Programa se podría realizar, por ejemplo, a través de una sesión de información presencial para dar a conocer sus características y contenidos o si lo prefieren poniendo a su disposición la información completa del mismo para su difusión por los canales y medios que les parezcan más oportunos"*.

### Opción alternativa:

Asunto: Colaboración en la difusión de "Aprende Volando"

Buenos días/tardes + nombre de destinatario:

Mi nombre es XXX y contacto con usted como colaborador del programa **Aprende Volando**, una iniciativa de la Agencia Digital de Andalucía para capacitar en competencias digitales a la ciudadanía andaluza que está financiado por la UE a través de NextGenerationEU.

Este programa ofrece más de **130 cursos gratuitos** en áreas como ofimática, ciberseguridad, inteligencia artificial, marketing digital y otras habilidades cada vez más demandadas. Dirigido a personas mayores de 14 años, con foco en colectivos vulnerables (mayores, mujeres, jóvenes y personas en riesgo de exclusión), los cursos son de 10 horas y están disponibles en modalidad presencial y online cuyo registro se hace en la plataforma <https://aulavirtual.andaluciavuela.es/>

Nos gustaría contar con su apoyo para difundir el programa, ya sea organizando una sesión informativa o compartiendo la iniciativa en sus canales de comunicación con su comunidad.

Quedo a su disposición para coordinar los detalles que mejor se ajusten a sus necesidades.

Muchas gracias por su atención y colaboración.

## 8.2 Llamadas telefónicas

Mensajes clave para llamada telefónica dirigido a organizaciones, asociaciones o entidades clave para la promoción y difusión del Programa Aprende Volando:

- **Aprende Volando** es un programa de capacitación en competencias digitales dirigido a la ciudadanía, que está gestionada por la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, en el marco de la medida C19I1 "Competencias Digitales Transversales" del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU.
- Se trata de un programa de **formación**, totalmente gratuito, con un enfoque flexible y de carácter muy práctico.

- El catálogo cuenta con más de **130 cursos** sobre temáticas tan diversas como ofimática, ciberseguridad, e-ciudadanía, IA, marketing digital y creación de contenidos, redes sociales, programación, emprendimiento o empleabilidad.
- El programa está dirigido a la **ciudadanía en general** (con una edad mínima de 14 años), si bien serán colectivos preferentes aquellos con mayor vulnerabilidad, sin competencias digitales o con competencias bajas, como las personas mayores, personas en reciclaje digital, mujeres, jóvenes y personas en riesgo de exclusión social.
- Con ese objetivo, se han diseñado las **acciones formativas de 10 horas** de duración, en modalidad **presencial y online**. Un formato que invita a las personas a tomar el control de su aprendizaje, eligiendo la modalidad y el ritmo que mejor se adapten a sus necesidades, ya sea dar el primer paso o seguir avanzando.

## 8.3 Ejemplo de lo que podría ser un primer mensaje de presentación

*Buenos días/tardes.*

*Soy XXX y le llamo en nombre de (nombre de la empresa) entidad colaboradora de la Agencia Digital de Andalucía, de la Consejería de la Presidencia, Interior, Diálogo Social y Simplificación Administrativa, para informarle sobre el programa de capacitación digital Aprende Volando.*

*Se trata de una formación gratuita con más de 130 tipos de cursos en áreas como ofimática, ciberseguridad, o marketing digital, que se imparten en modalidad presencial y online. Son muy prácticos y tienen una duración de 10 horas,*

*Estas acciones formativas, que se desarrollan en el marco de la medida C1911 "Competencias Digitales Transversales" del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia y financiado por la Unión Europea - NextGenerationEU, están dirigidos a personas mayores de 14 años, y con foco en colectivos vulnerables, como podrían ser mayores, mujeres, jóvenes y personas en riesgo de exclusión.*