

FORMACIÓN PROFESIONAL · MARKETING DIGITAL · UNIDAD 12

Pagos, privacidad y control final

Lunes 29 de noviembre de 2027. Nora quiere publicar el 13 de diciembre en la tienda real los cambios probados en la tienda de ensayo y pide «riesgo cero». Unai asegura que los pagos funcionan porque un pedido de prueba «se cobró». ¿Qué se ha comprobado de verdad y qué queda?

PARA EMPEZAR

En esta unidad aprenderás a...



Comparar medios de pago y ensayar un pago aprobado, rechazado y devuelto sin dinero real.



Preparar la información y las condiciones según se venda a consumidores o a empresas, con fuentes fechadas.



Relacionar finalidad, datos y cookies, y comprobar la elección del visitante.



Comprobar acceso, transporte, actualización y recuperación, y explicar el riesgo que queda.



Auditar el plan y la tienda con controles priorizados, y corregir y repetir antes de aceptar.

SITUACIÓN DE PARTIDA

«Quiero garantía de riesgo cero»

Lunes 29 de noviembre de 2027, 9:00. En la trastienda, Nora quiere publicar el **lunes 13 de diciembre**, en la tienda real, los cambios que tu equipo dejó probados en la tienda de ensayo (reserva de stock y estados del pedido), antes de la semana de Navidad. Antes de firmar lo dice: «Quiero garantía de riesgo cero.»

Unai asegura que los pagos funcionan: el viernes un pedido de prueba «se cobró». Itxaso necesita saber qué significa «pagado» antes de preparar kits. **Idaira**, la técnica de sistemas externa, no puede prometer riesgo cero, pero sí enseñar qué se ha comprobado y qué queda. Nora encarga a tu equipo que pruebe los pagos (aprobado, rechazado y devuelto), audite información, privacidad, cookies y seguridad, y cierre el dossier con la entrega D12 hasta el viernes 10 de diciembre.

❓ ¿Qué debe decidir Nora antes de publicar? ¿Qué no puede pedirle a nadie con honestidad?

❓ Tras un único pago de prueba aprobado, ¿qué sabemos y qué estamos suponiendo?

❓ ¿Qué prueba permitiría revisar la primera respuesta de Unai («los pagos funcionan»)?

❓ Si el banco rechaza el pago de un cliente, ¿qué debe pasar con el pedido y con las existencias?

MAPA DE LA UNIDAD

Lo que vamos a ver

12.1 Medios de pago y conciliación

12.2 Información y condiciones

12.3 Datos y cookies

12.4 Seguridad y riesgo residual

12.5 Auditoría del plan digital

Casi todos no es todos



Hemos superado casi todos los controles.

¿Cuál ha fallado? 



La devolución no se concilia; lo corregimos.

Y repetimos la prueba antes de aceptar. 

CLAVE

El porcentaje no sustituye al riesgo. Un 85 % no es un aprobado si entre los fallos hay un control crítico. Se corrige, se repite la prueba (el control que falló y los que dependen de él) y solo entonces se acepta, con el riesgo residual por escrito.

12.1 · TABLA 1

Medios de pago de La Despensa

La **pasarela de pago** recibe los datos en su propia página, pide la autorización al banco del cliente y devuelve a la tienda un resultado: autorizado o rechazado. La tienda no guarda el número de la tarjeta.

MEDIO	COSTE	CONFIRMACIÓN	CONCILIACIÓN
Tarjeta o pago móvil (pasarela)	1,2 % + 0,25 € por cobro	Inmediata; el banco autentica	Automática, por referencia
Transferencia	Sin comisión de pasarela	Ordinaria: horas o un día; inmediata: segundos, si el banco la ofrece	Manual: ingreso frente a pedido

Comisión de la pasarela ficticia. En la tienda de ensayo trabaja en modo de pruebas: tarjetas de prueba y ningún dinero real. La tienda física usa el datáfono, con el cierre de caja.

CLAVE

La transferencia no lleva comisión de pasarela, pero exige comparar a mano cada ingreso con su pedido: por eso conviene pedir el **número de pedido como concepto**.

El peso de la comisión

Comisión = importe × 1,2 % + 0,25 €, redondeada al céntimo **en cada cobro**.

COBRO (CON IVA)	COMISIÓN	PESO
22,00 € (K03)	0,26 + 0,25 = 0,51 €	0,51 ÷ 22,00 = 2,32 %
50,00 €	0,60 + 0,25 = 0,85 €	0,85 ÷ 50,00 = 1,70 %
30,80 € + 22,00 € + 49,50 € = 102,30 €	0,62 + 0,51 + 0,84 = 1,97 €	Abono: 100,33 €

La parte fija pesa más en los pedidos pequeños: 0,25 € es casi la mitad de la comisión de 22,00 € y menos de un tercio de la de 50,00 €.

CLAVE

Conciliar es comparar el registro de pedidos, el informe de la pasarela y el extracto del banco, y explicar cada diferencia. Sobre el total, la comisión saldría 1,98 €: un céntimo que hay que saber explicar.

Autenticación reforzada

⚖️

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, art. 3.5: la autenticación reforzada de cliente usa dos o más elementos independientes de conocimiento (algo que solo conoce el usuario), posesión (algo que solo posee) e inherencia (algo que es). Art. 68.1 y 68.2: se aplica al iniciar un pago electrónico y, en los remotos, asocia la operación a un importe y un beneficiario.

Real Decreto-ley 19/2018, de 23 de noviembre, de servicios de pago, arts. 3.5 y 68 · Consulta la versión vigente

SUJETO OBLIGADO

El banco, no la tienda: el pago puede pedir, por ejemplo, una clave y un código enviado al móvil (algo que sabes y algo que tienes); hay otros factores y exenciones.

NO OBLIGA A…

…a la tienda a guardar esos elementos: solo recibe el resultado. Un fallo de autenticación se trata como un pago rechazado.

CLAVE

La pasarela abona el dinero el **día hábil siguiente**, ya con la comisión descontada y las devoluciones restadas.

12.1 · TABLA 3

Estados de pago y de pedido

PRUEBA	PAGO	PEDIDO	EXISTENCIAS	MENSAJE AL CLIENTE
Pedido creado	Pendiente	Pendiente de pago	Reserva 30 min	Instrucciones de pago
Pago aprobado	Autorizado	Pagado	Reservadas	Fecha y franja
Pago rechazado	Rechazado	Cancelado a los 30 min	Se libera la reserva	Reintentar o cambiar de medio
Devolución total	Devuelto	Devuelto	Vuelven si se pueden vender	Reembolso y fecha

El estado del pago lo dice la pasarela; el del pedido lo lleva la tienda. Uno no se deduce del otro sin una confirmación.

CLAVE

Pedido creado no es pedido pagado. Con pasarela, solo una respuesta «autorizado» pasa el pedido a «pagado»; con transferencia, el ingreso comprobado. Llegar a la página final no es una confirmación.

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Un pedido de prueba de 50,00 € cuyo pago se rechaza debe quedar…

A pagado y pendiente de revisar

B pendiente de pago y, a los 30 minutos, cancelado con la reserva liberada

C devuelto

✔ Tabla 3 y control crítico n.º 2. En el caso resuelto, PED-E-0032 se comportó bien: pendiente y cancelado a los 30 min, reserva liberada, abono 0,00 €.

12.2 · TABLA 4

Información y derechos según el cliente

ASUNTO	HOGARES (CONSUMIDORES)	OFICINAS (EMPRESAS)
Identidad y precio	Empresa, NIF y contacto; total con IVA y gastos antes de pagar; botón «pedido con obligación de pago»	Visibles igualmente; precio pactado y factura con IVA
Desistimiento	14 días naturales, salvo excepciones	Ninguno, salvo pacto
Garantía y reclamaciones	Garantía legal recordada; respuesta en 15 días naturales	Lo pactado y las acciones legales generales

LSSI, art. 10.1: el prestador facilita «de forma permanente, fácil, directa y gratuita» su denominación, domicilio, correo electrónico, datos registrales y NIF. TRLGDCU, art. 97.1: antes de que el consumidor quede vinculado, características, identidad y contacto, precio total, desistimiento o su ausencia y garantía legal.

CLAVE

Antes de pagar, el cliente debe saber **quién vende, qué compra, cuánto paga en total y qué derechos tiene**. Y cada afirmación debe poder apoyarse en una fuente con fecha.

Las condiciones, por producto

PRODUCTO	DESISTIMIENTO	TEXTO QUE VE EL CLIENTE
Kits K01-K06 (frescos)	No (art. 103.d)	«Los kits frescos no admiten desistimiento; si llegan mal, los cambiamos o devolvemos el dinero.»
Bolsa isotérmica (7,26 €)	Sí, 14 días	«Puedes devolverla en 14 días; te reembolsamos por el mismo medio de pago.»

Bolsa entregada el jueves 2/12/2027: el plazo acaba el jueves 16/12. El cliente desiste el lunes 13/12: el reembolso de 7,26 € se hace antes del lunes 27/12 (13/12 + 14 días), aunque puede retenerse hasta recibir la bolsa o su prueba de envío.

CLAVE

Los días naturales cuentan sábados, domingos y festivos, y el plazo corre **desde la entrega**, no desde el pedido. Si el consumidor no fue informado del derecho, el plazo se amplía: por eso la ficha se escribe antes de vender.

Una fuente que se puede repetir

CAMPO DEL REGISTRO	EJEMPLO DE LA TIENDA DE ENSAYO
Entidad y texto	BOE, TRLGDCU, art. 103.d
Fecha de consulta	30/11/2027
Ámbito	Consumidores en España
Afirmación	Sin desistimiento en bienes que caducan con rapidez
Limitación	No alcanza a empresas

Las condiciones se apoyan en fuentes primarias (el texto oficial), de modo que cualquier lector puede repetir la consulta.

CLAVE

Para saber más. La Directiva (UE) 2023/2673 exige una «función de desistimiento» fácil de encontrar en los contratos a distancia en línea, aplicable desde el 19/06/2026 (no a lo exento, como los perecederos). El TRLGDCU consultado aún no la recoge: sigue su transposición.

Datos del formulario de pedido

A cada **finalidad** le corresponden solo los datos que necesita y una **base jurídica**: la ejecución del contrato (servir el pedido) o el consentimiento (el correo comercial; a clientes, LSSI art. 21).

DATO	FINALIDAD	BASE	¿SE PIDE?
Nombre, dirección y correo	Entregar y confirmar el pedido	Contrato	Sí, necesarios
Casilla de ofertas	Enviar correo comercial	Consentimiento	Sin marcar
Fecha de nacimiento	Ninguna	Ninguna	No: se elimina

RGPD, art. 5.1.c): datos «adecuados, pertinentes y limitados a lo necesario en relación con los fines». Art. 13.1: se informa del responsable, los fines y la base jurídica (LOPDGDD, art. 11: por capas).

CLAVE

Un **dato personal** es toda información sobre una persona identificable (nombre, dirección, correo). No todo lo que la tienda anota es necesario.

12.3 · TABLA 5

Resultado esperado de la prueba de cookies

1) Ventana privada, sin pulsar nada: lista el almacenamiento. 2) Pulsa «Rechazar» y lista de nuevo. 3) En otra ventana privada, «Aceptar» y lista. 4) Compara.

COOKIE (GENÉRICA)	EXENTA	ANTES DE ELEGIR	TRAS «RECHAZAR»	TRAS «ACEPTAR»
Sesión de la cesta (técnica)	Sí	Sí	Sí	Sí
Idioma elegido (preferencias)	Sí	Si lo elige	Si lo elige	Si lo elige
Analítica de visitas	No	**No**	**No**	Sí

LSSI, art. 22.2: las cookies exigen consentimiento «después de que se les haya facilitado información clara y completa», salvo las estrictamente necesarias. Según la «Guía sobre el uso de las cookies» de la AEPD, rechazar se ofrece al mismo nivel y con la misma visibilidad que aceptar, y la inactividad no es consentimiento: es un criterio de la autoridad, no una ley.

CLAVE

Se supera si **antes de elegir y tras rechazar solo hay cookies exentas**. En la ficha D12: «solo cookies exentas antes de elegir» · crítico · tres listados con captura fechada · Unai e Idaira · se repite si cambia una etiqueta.

Cada control, con su prueba



Acceso

Usuario propio, segundo factor y baja al dejar el puesto; se entra con cada usuario y con uno dado de baja.



Transporte

https en todas las páginas, certificado vigente y sin contenido mixto; capturas y fecha de caducidad.



Actualización

Plataforma y complementos en su última versión; registro con fecha.



Recuperación

Una copia reciente que se restaura en otro entorno; tiempo medido.

CLAVE

Cifrar el camino no demuestra que quien está al otro lado sea honesto, y cerrar las puertas no elimina el riesgo: lo que queda se escribe y lo acepta quien decide.

Simétrica y asimétrica



Clave simétrica

La misma clave cifra y descifra: es rápida, pero hay que compartirla sin que nadie la vea.

VS



Clave asimétrica

Un par: la pública, que se reparte, y la privada, que no sale de su dueño. Lo cifrado con la pública solo lo abre la privada; en una firma digital, firma la privada y verifica la pública.

CLAVE

En https se combinan: la asimétrica autentica y acuerda una clave de sesión; la simétrica cifra. El **certificado** de la web liga la clave pública al dominio y caduca: garantiza que la conexión va cifrada y que el dominio es el del certificado; **no** dice que la tienda sea honesta, que esté al día ni que sus copias funcionen.

Una copia solo existe si se ha restaurado

Tiempo ideal = tamaño en megabits ÷ velocidad en Mbps

Tamaño de la copia de la tienda de ensayo	3 GB = 3.000 MB × 8	**24.000 Mb**
Tiempo ideal a 100 Mbps	24.000 ÷ 100	**240 s**
Tiempo real de Idaira	9 min 20 s	**560 s**
Real frente al ideal · objetivo	560 ÷ 240 · 15 min	**2,33 veces · 900 s**

La restauración se hace en otro entorno y se comprueba. Se anota el tiempo real, no el ideal.

CLAVE

RGPD, art. 32.1: medidas técnicas y organizativas «apropiadas para garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo», con capacidad de restaurar los datos y verificación regular: **medidas apropiadas, no riesgo cero**.

12.4 · TABLA 6

Riesgos residuales de la tienda de ensayo

El **riesgo residual** es el que queda tras aplicar las medidas: se escribe, tiene responsable y lo acepta quien decide, aquí Nora.

RIESGO	MEDIDA	RIESGO QUE QUEDA	DECISIÓN
Tarjeta robada	Autenticación reforzada del banco	El titular puede disputar el cobro	Aceptar y vigilar
Contraseña robada	Segundo factor, usuario propio	Un correo falso que engañe a alguien	Reducir con formación
Pérdida de datos	Copia diaria a las 23:00	Hasta 24 h de pedidos sin copia	Reducir o aceptar

Una violación de seguridad de datos personales se notifica a la autoridad sin dilación y, si es posible, en 72 horas desde que se tiene constancia, salvo riesgo improbable para las personas (RGPD, art. 33.1).

CLAVE

Conocida el **lunes 13/12 a las 11:00**, el límite es el **jueves 16/12 a las 11:00**. Un cliente que reclama recibe respuesta en 15 días naturales como máximo.

12.5 · TABLA 7

Los 8 controles críticos de la matriz de 20

N.º	CONTROL CRÍTICO
1	El pedido nace «pendiente de pago» y solo pasa a «pagado» con el pago autorizado
2	Con el pago rechazado, el pedido queda sin pagar y la reserva se libera a los 30 min
3	La devolución pasa pago y pedido a «devuelto» y el extracto cuadra
5	Botón «Pedido con obligación de pago» y total con IVA y gastos a la vista
11	Antes de elegir o tras «Rechazar», solo cookies exentas
13	https en todas las páginas, certificado vigente y sin contenido mixto
14	Panel con usuario propio y segundo factor, sin cuentas compartidas
16	Copia restaurada en el último mes, con el tiempo anotado

Crítico, por decisión de Nora: el control cuyo fallo cuesta dinero, expone datos personales o rompe una obligación inmediata. Los otros 12 (4, 6-10, 12, 15, 17-20) son no críticos; si el negocio cambia, la clasificación se revisa.

CLAVE

Global = superados ÷ totales; críticos = críticos superados ÷ críticos totales. Criterio de aceptación, fijado **antes**: ningún crítico fallido **y** al menos el 90 % global.

CASO RESUELTO · PASO A PASO

Pedido de 50 € y 20 controles



Tu equipo, con Idaira

Martes 30/11/2027, tienda de ensayo con la pasarela en modo de pruebas. Criterio de Nora: ningún crítico fallido y al menos el 90 % global. Caso ficticio.

1. **Los datos.** Pedido de 50,00 € (reparto gratis: supera 40,00 €); comisión 50,00 × 1,2 % + 0,25 = 0,85 €; abono 49,15 €. PED-E-0031 aprobado, PED-E-0032 rechazado y PED-E-0033 aprobado y devuelto.

2. **Los tres pagos.** 0031 pagado (correcto); 0032 pendiente y cancelado a los 30 min, reserva liberada (correcto); 0033 **sigue «pagado»** (falla): 49,15 − 50,00 = −0,85.

3. **Conciliar el extracto del 01/12.** 100,00 − 1,70 − 50,00 = **48,30 €**; el registro cuenta 100,00 € «pagados» y las ventas reales son 50,00 €: falla el control 3. Falla el 11 (analítica antes de elegir) y el 18 (cuatro controles sin fecha).

4. **Calcular y decidir.** 17 ÷ 20 = 85 %; críticos 6 ÷ 8 = 75 %; no críticos 11 ÷ 12 = 91,67 %: **no se acepta**. Se corrige del 07/12 al 09/12 y el viernes 10/12 se repite: 20 ÷ 20 y 8 ÷ 8; Nora acepta.

✔ **Solo el pago autorizado marca un pedido como pagado. 100 % no es riesgo cero, y en la tienda real se repiten los 8 críticos.**

🙋 PREGUNTA PARA LA CLASE

Ruedalia: de 15 controles (5 críticos) fallan 2, uno de ellos crítico: 13 ÷ 15 = 86,67 %. Con el criterio de Nora…

A se acepta por superar el 80 %

B no se acepta: falla un control crítico y no llega al 90 %

C el resultado es del 13 %

✔ Críticos 4 ÷ 5 = 80 %. Se corrige la devolución pendiente de conciliar, se repite la prueba y solo entonces se decide (Práctica y autoevaluación 7).

TU PLAN DIGITAL AVANZA · ENTREGA 12

D12 Auditoría digital

Incorpora la entrega a tu dossier de comprobaciones y ciérralo:

1

Prueba y concilia

Pago de prueba aprobado, rechazado y devuelto, conciliado con el pedido y el extracto; auditoría de la información, las condiciones y las cookies.

2

Prioriza y decide

20 controles priorizados con el criterio de aceptación; riesgos residuales y plan de respuesta. Decisión: aceptar o no, con su condición.

3

Cierra el dossier

Índice de las entregas D01 a D11 con su versión. Evidencia: capturas fechadas, extracto de conciliación, ficha D12 y registro de correcciones con su motivo.

CLAVE

Responsable de cada control y fecha de revisión. No basta una presentación sin archivos, registros o pruebas: «Si no está registrado, no está hecho».

APRENDE CON LA IA

La respuesta que recibió Unai

Unai preguntó a un asistente de IA si puede decirle a Nora que la tienda es segura al 100 % porque su dirección empieza por https. Pulsa cada tarjeta.

«HTTPS garantiza que una tienda sea legítima y totalmente invulnerable»

BULO

El certificado garantiza que la conexión va cifrada y que el dominio es el del certificado; no dice que la tienda sea honesta ni que no pueda ser atacada.

«El candado es la prueba de que la empresa es seria»

BULO

Cifrar el camino no demuestra que quien está al otro lado sea honesto.

«Una tienda con https no necesita copias de seguridad ni controles de acceso»

BULO

Transporte es uno de cuatro controles: también acceso, actualización y recuperación, cada uno con su prueba.

«Lo honesto es decir qué se ha comprobado, cómo y cuándo, y qué riesgo queda»

REALIDAD

Medidas apropiadas, no riesgo cero (RGPD, art. 32.1): el riesgo residual se escribe y lo acepta Nora.

REPASO

Ideas clave

- Pedido creado no es pagado: solo «autorizado» (o el ingreso comprobado) lo pasa a «pagado».
- Comisión 1,2 % + 0,25 € por cobro, redondeada en cada uno: 1,97 €, no 1,98 €.
- Conciliar: registro de pedidos, informe de la pasarela y extracto deben contar lo mismo.
- Consumidor: total, identidad, desistimiento o su ausencia y garantía antes de pagar.
- Desistimiento: 14 días naturales desde la entrega; reembolso antes de 14 días desde el aviso.
- Cada dato, con finalidad y base; antes de elegir o tras rechazar, solo cookies exentas.
- El certificado cifra y liga el dominio; no prueba honestidad. Copia solo si se restaura.
- Riesgo residual escrito y aceptado por Nora; brecha de datos: notificación en 72 h.
- 85 % con críticos fallidos no se acepta: se corrige, se repite y 100 % no es riesgo cero.



¡Ahora te toca a ti!

Repasa, practica y comprueba lo que has aprendido.

📝 **Resumen**

✅ **Test**

👆 **Interactivos**

Libro, presentaciones, resúmenes y tests gratis en **josesande.com**