



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL  
Y DEPORTES

Secretaría General  
de Formación Profesional

Guía para la articulación del Procedimiento  
de Evaluación y Acreditación de

# Competencias Básicas en personas adultas



## Extracto

Ejemplo de prueba de acceso a ciclos  
formativos de grado medio.  
Competencia digital

# Guía para la articulación del procedimiento de evaluación y acreditación de competencias básicas en personas adultas

Catálogo de publicaciones del Ministerio: <https://www.libreria.educacion.gob.es>  
Catálogo general de publicaciones oficiales: <https://cpage.mpr.gob.es/>

Título:

Guía para la articulación del Procedimiento de Evaluación y Acreditación de Competencias Básicas en personas adultas



**MINISTERIO DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL Y DEPORTES**  
Secretaría General de Formación Profesional  
Unidad de Orientación Profesional y Aprendizaje a lo largo de la Vida

Edita:

© SECRETARÍA GENERAL TÉCNICA  
Subdirección General de Atención al Ciudadano, Documentación y Publicaciones

Edición: 2025

NIPO línea: 164-25-096-5

# Pruebas de evaluación de la competencia básica digital

## NIVEL 3 ESTÍMULO PARA LA EVALUACIÓN

Primero

### URGENCIAS

Mientras vas caminando por la calle sufres una torcedura de tobillo. Al poco rato comienzas a sentir un dolor cada vez más fuerte. Por eso, decides ir a las urgencias del centro hospitalario más cercano.

**Dominios:** Comunicación y Colaboración (CC), Creación de Contenidos Digitales (CCD) e Información y Alfabetización Digital (IAD)

**Preguntas:** 1 a 11

Segundo

### EXISTEN HOJAS DE RECLAMACIÓN A SU DISPOSICIÓN

**Dominios:** Resolución de Problemas (PRO) y Seguridad (SEG)

**Preguntas:** 12 a 20

## 1. Contenido de la prueba para la comprobación del nivel competencial 3

### COMUNICACIÓN Y COLABORACIÓN

#### Ampliación del estímulo primero

*Tienes que avisar a tu familia y al trabajo de lo ocurrido. Además, te planteas si te vas a quejar al ayuntamiento.*

#### Enunciado de la prueba

En primer lugar, has de leer con atención el estímulo primero y la información de ampliación. A continuación, elige la respuesta más adecuada a las siguientes preguntas:

**1. Después de dar tus datos en el servicio de urgencias, decide ponerte en contacto con su familia, para contarles lo que ha pasado. (CC.3.1) ¿Cómo lo harías?:**

- a) Llamo por teléfono, que es lo más rápido y me permite contar qué ha pasado, aclarar que no es serio y que me queda un rato largo hasta que pueda salir de urgencias.
- b) Solicito en la recepción que llamen a mi familia para decirles que estoy solo en urgencias.
- c) Si hay posibilidad y no molesto, hago una videoconferencia con el grupo de la familia, y así se enteran todos y ven que estoy bien.

**2. Mientras esperas que te vea el médico, piensas si ponerte en contacto con tus compañeros de trabajo para explicarles tu situación. (CC.3.4) ¿De qué forma te dirigirías a tus compañeros de trabajo para decirles que no irás a trabajar?:**

- a) No tengo por qué avisar a ningún compañero, solo a mi jefe, y eso lo haré cuando sepa que tal estoy y si debo hacer reposo o rehabilitación.
- b) Seguro que alguno de los compañeros tiene el móvil en la mano, así que intento una videoconferencia para dar a conocer mi estado, y que mi compañero se lo cuente a los demás; luego les enviaré el documento médico.
- c) Envío al grupo de WhatsApp un selfi para que todos vean que estoy en el hospital.

**3. El médico ha estimado que tu tobillo necesita reposo absoluto durante al menos 10 días, y que deberías gestionar con tu médico de familia la baja laboral (CC.3.3) ¿De qué forma harías llegar esta noticia a sus jefes en el trabajo?:**

- a) Escaneo la baja y la subo a la nube, y desde ahí la comparto con mis jefes.

- b) Fotocopio los documentos originales y lo envío a la empresa por correo certificado con acuse de recibo.
- c) La baja hay que entregarla a la empresa, y le pido a alguien que pase a buscarla ella y la lleve allí.

**4. No quieres perjudicar a tus compañeros de trabajo, y deseas que tu puesto en la empresa no peligre, así que decides contactar con tu jefe para poder teletrabajar durante el tiempo que estés de baja. (CC.3.2) ¿Qué forma sería la más adecuada para realizar una propuesta así?:**

- a) Pido a mi jefe y compañeros que hagamos una videoconferencia, y ahí les muestro un esquema en el ordenador, un dibujo o una tabla de datos, donde recojo lo que he estado haciendo últimamente, y lo que podría seguir haciendo desde casa.
- b) Escribo al grupo de WhatsApp de los compañeros para comunicarles mis intenciones de ayudarles durante mi baja.
- c) Mi jefe me llamará, espero, y cuando lo haga le comentaré mi propuesta de teletrabajar, si lo consideran necesario.

**5. Vd. sabe que la lesión en el tobillo se ha producido porque la acera de la calle está en mal estado, ya que había un socavón donde no debía haberlo. Quizá habría que presentar una queja al ayuntamiento para protestar por la falta de mantenimiento. (CC.3.3) ¿Cuál sería la forma de proceder? Elija la respuesta más adecuada:**

- a) Presento denuncia ante la policía local por el mal estado de la acera.
- b) Busco en la web del ayuntamiento alguna sección donde poner una queja, y adjunto las imágenes del socavón.
- c) Sé que el ayuntamiento no va a hacer nada, así que no merece la pena perder el tiempo que tendría que dedicar.

## **CREACIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES**

### **Enunciado de la prueba**

Para responder a las preguntas y realizar las actividades propuestas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo primero.

**6. Crea una presentación breve (2-3 diapositivas) contando tu experiencia en urgencias: qué te pasó, cómo llegaste, cómo te atendieron. Incluye texto, imágenes y audio si puedes. Guarda la presentación y súbela a una carpeta compartida en la nube. (CCD.3.1)**

**7. Busca un artículo que dé recomendaciones para lesiones leves en tobillos. Copia el contenido y crea tu propia versión resumida, en la que modifiques el texto y lo adaptes a tu experiencia personal. Señala qué partes del texto original has reutilizado y cuáles has cambiado. (CCD.3.2)**

**8. Selecciona un vídeo educativo sobre primeros auxilios con licencia abierta (por ejemplo, en YouTube bajo Creative Commons). Descárgalo en una presentación propia donde expliques cómo actuar en caso de torcedura. Incluye mención al autor y tipo de licencia. (CCD.3.3)**

## INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

### Enunciado de la prueba

Para responder a las preguntas y realizar las actividades propuestas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo primero.

**9. Busca en internet información sobre qué hacer en caso de una torcedura de tobillo. Compara al menos tres fuentes (páginas web, artículos o videos) y elige la que consideres más útil y fiable. Explica por qué has seleccionado esa fuente. (IAD.3.1)**

**10. Investiga en internet dos aplicaciones móviles que ofrezcan información sobre primeros auxilios o localización de hospitales cercanos. Compara sus funciones y elige la que consideres más útil para una emergencia como una torcedura de tobillo. Justifica tu elección. (IAD.3.2)**

**11. Crea una publicación en una red social o foro de salud donde compartas consejos básicos sobre qué hacer en caso de una torcedura de tobillo. Utiliza etiquetas como #primerosauxilios #torcedura #salud. (IAD.3.3)**

## INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

### Ampliación del estímulo segundo

#### **Atención al Cliente en un Comercio de Electrónica de Segunda Mano**

*Trabajas en un comercio de compraventa de dispositivos electrónicos usados en el que se dispone de hoja de reclamación para los clientes. Cada vez que un cliente tiene una duda o reclamación de tipo técnico, llega a tu mesa o a tu cuenta de correo y tu trabajo es resolverla.*

#### **Enunciado de la prueba**

Para responder a las preguntas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**12. Un cliente va a la tienda en la que trabajas y dice que su ordenador usado no reconoce el disco duro externo. ¿Cómo procederías paso a paso? (PRO.3.1)**

**13. Otro cliente quiere saber si vale la pena reparar un móvil usado o si es mejor comprar otro. ¿Cómo evaluarías la decisión? (PRO.3.2)**

**14. En la tienda, un cliente quiere saber si un disco duro usado que compró funciona correctamente antes de instalarlo en su PC. ¿Qué software gratuito recomendarías para analizarlo y cómo lo usarías? (PRO.3.3)**

**15. Un cliente ve en la web una oferta de portátiles reacondicionados que parecen mucho más baratos que los que vendes en la tienda. Antes de comprarlo, ¿qué pasos debería seguir para asegurarse de que es una buena compra? (PRO.3.4)**

## INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

### Ampliación del estímulo segundo

*Al realizar una compra en un comercio digital, detectas que la compra realizada no cumple con las características descritas en la página web. Decides ejercer tu derecho a presentar una reclamación. Para ello, accedes al área de atención al cliente en la plataforma y buscas información sobre las hojas digitales de reclamación.*

### Enunciado de la prueba

Para responder a las preguntas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**16. No puedes encontrar información sobre las hojas de reclamación en el sitio web del comercio, ¿cómo verificarías que estás siguiendo el procedimiento correcto para presentar la reclamación? (SEG 3.1)**

**17. ¿Qué medidas de seguridad tomarías si necesitas presentar una reclamación sobre un producto comprado en línea, pero recibes un email aparentemente oficial del comercio solicitando más información personal? (SEG 3.2)**

**18. Al presentar una reclamación sobre un producto en un comercio digital, ¿qué pasos seguirías para garantizar la seguridad al comunicarte con el servicio de atención al cliente? (SEG 3.3)**

**19. Explica cómo configurar recordatorios en tu dispositivo para tomar descansos regulares durante el uso prolongado del ordenador. Proporciona capturas de pantalla que muestren los pasos realizados. (SEG 3.4)**

**20. Investiga y describe el proceso adecuado para preparar un dispositivo digital para su reciclaje, asegurando la eliminación segura de datos personales. Proporciona capturas de pantalla que ilustren los pasos clave. (SEG 3.5)**

## 2. Solucionario propuesto para la prueba

Preguntas	Solucionario por pregunta
1	Solución: c) (CC.3.1)
2	Solución: b) (CC.3.4)
3	Solución: a) (CC.3.3)
4	Solución: a) (CC.3.2)
5	Solución: b) (CC.3.3)
6	Respuesta esperada: crea contenido digital con distintos formatos; usa herramientas de presentación. (CCD.3.1)
7	Respuesta esperada: capacidad de reelaboración respetando contenido original. (CCD.3.2)
8	Respuesta esperada: uso responsable de contenidos ajenos con licencias abiertas. (CCD.3.3)
9	Solución: ha encontrado tres fuentes, las ha comparado y ha justificado su elección con argumentos válidos (por ejemplo, claridad, fiabilidad, actualidad). (IAD.3.1)
10	Solución ha comparado dos aplicaciones, ha analizado sus funciones y ha justificado su elección con argumentos válidos. (IAD.3.2)
11	Solución: ha creado una publicación clara, ha incluido consejos útiles y ha utilizado etiquetas relevantes. (IAD.3.3)
12	Solución: Ejemplo: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Probar con otro puerto USB para descartar fallos físicos</li> <li>2. Verificar si el disco duro aparece en "Administración de discos" (Windows) o "Utilidad de Discos" (Mac)</li> <li>3. Actualizar los controladores USB desde el Administrador de dispositivos</li> <li>4. Comprobar si el disco duro funciona en otro ordenador</li> </ol> (PRO.3.1)
13	Solución ejemplo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Costo de reparación vs. costo de un móvil nuevo</li> <li>• Disponibilidad de repuestos (si la batería o pantalla ya no se fabrican, podría no valer la pena)</li> <li>• Duración estimada del móvil tras la reparación</li> <li>• Impacto ambiental (reparar es más sostenible que reemplazar, pero no siempre viable)</li> </ul> (PRO.3.2)
14	Solución ejemplo: <p>CrystalDiskInfo: Permite revisar el estado de salud del disco duro</p> <p>HD Tune: Analiza sectores defectuosos y rendimiento</p> <p>Victoria HDD: Software avanzado para reparación de discos dañados. (PRO.3.3)</p>

15	<p>Solución ejemplo:</p> <p>Verificar la reputación del vendedor (opiniones, puntuación, garantía).</p> <p>Comparar especificaciones con modelos nuevos y usados en la tienda.</p> <p>Consultar si el portátil incluye garantía o si hay restricciones.</p> <p>Comprobar si el equipo tiene piezas cambiadas o batería desgastada.</p> <p>(PRO.3.4)</p>
16	<p>Solución ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Lo primero que haría sería buscar en el sitio web oficial del comercio, asegurándome de que estoy en la página legítima (verificando la URL y el certificado de seguridad).</li> <li>□ Si no encuentro información directa, buscaría el número de contacto del servicio de atención al cliente en la misma página web.</li> <li>□ En caso de duda, también podría buscar reseñas o foros de clientes para ver si otros han pasado por el mismo proceso o si existen comentarios sobre la atención al cliente del comercio.</li> <li>□ Por último, contactaría directamente con el comercio a través de los canales oficiales de comunicación, ya sea por teléfono, email o chat.</li> </ul> <p>(SEG.3.1)</p>
17	<p>Solución ejemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ No abriría el enlace directamente desde el email. En su lugar, iría directamente al sitio web oficial del comercio.</li> <li>□ Comprobaría que el email proviene de una dirección de correo confiable y no es una dirección sospechosa.</li> <li>□ Si el correo tiene archivos adjuntos o enlaces, comprobaría que son seguros antes de hacer clic, utilizando herramientas de verificación de seguridad o antivirus.</li> <li>□ De ser necesario, contactaría con el servicio de atención al cliente del comercio directamente a través de los canales oficiales</li> </ul> <p>(SEG.3.2)</p>
18	<p>Solución ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>□ Me aseguraría de utilizar los <b>canales oficiales</b> para contactar con el servicio de atención al cliente, como el chat online de la página oficial o el número de teléfono que aparece en el sitio web.</li> <li>□ Verificaría que la página de contacto tiene una dirección URL segura (https) y que el sitio web tiene un certificado de seguridad SSL.</li> <li>□ Evitaría compartir información personal sensible por email o en canales de comunicación no oficiales.</li> <li>□ Usaría contraseñas fuertes y autenticación de dos factores si la plataforma lo permite</li> </ul> <p>(SEG.3.3)</p>

19	Solución ejemplo: demuestra cómo utilizar aplicaciones o funciones integradas en el sistema operativo para establecer recordatorios periódicos que indiquen cuándo es momento de tomar un descanso, incluyendo capturas de pantalla de cada paso.  (SEG.3.4)
20	Solución ejemplo: detalla cómo realizar una copia de seguridad de los datos importantes, seguir con el restablecimiento de fábrica del dispositivo para borrar toda la información personal. Identifica centros de reciclaje autorizados donde se pueda entregar el dispositivo. Incluye capturas de pantalla que muestren cada uno de estos pasos.  (SEG 3.5)

### 3. Codificación de la evaluación y relación de cada aprendizaje con las diferentes preguntas o instrumentos de evaluación

Aprendizajes	Preguntas y, si procede (en caso de preguntas abiertas), instrumentos de evaluación
CC.3.1	1
CC.3.2	4
CC.3.3	3 y 5
CC.3.4	2
CCD.3.1	6
CCD.3.2	7
CCD.3.3	8
IAD.3.1	9
IAD.3.2	10
IAD.3.3	11
PRO.3.1	12
PRO.3.2	13
PRO.3.3	14
PRO.3.4	15
SEG.3.1	16
SEG.3.2	17
SEG.3.3	18
SEG.3.4	19
SEG.3.5	20

### 4. Observaciones para la aplicación de la prueba

Para dar respuesta a las preguntas prácticas, puede utilizar cualquier navegador. Además, en lugar del PC puede hacer uso de una tableta o un Smartphone (según su criterio y disponibilidad de medios).



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE EDUCACIÓN, FORMACIÓN PROFESIONAL  
Y DEPORTES



Cofinanciado por  
la Unión Europea