



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 superior.  
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 4 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 4

## INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

### 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, decides ponerte en contacto con tu familia, para contarles lo que ha pasado. (CC.4.2) ¿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) Les comunico a mi familia que estoy bien, a pesar del mal paso, y cuando salga del médico les envío una foto con el documento que me han dado, para que sepan cómo lo ha visto el médico y cuáles son los pasos que hay que dar para ponerme bien.

**2. Mientras esperas que te vea el médico, piensas si ponerte en contacto con sus compañeros de trabajo para explicarles tu situación. (CC.4.1) ¿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) Llamo por teléfono a mi jefe y, si no responde, lo llamaré más tarde cuando tenga el diagnóstico y el tratamiento.
- c) Entro en la plataforma que usamos en el trabajo para saber qué hemos de hacer cada día, qué clientes tratar y qué labores nos corresponden, y dejo un mensaje ahí para que todos sepan que, por lo menos, estaré unos días fuera.

**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.4.4) ¿De qué forma harías llegar esta noticia a tus jefes en el trabajo?:**

- a) Envío un correo a mi jefe preguntando cómo hacerles llegar la baja, y si tiene establecida la empresa una carpeta virtual compartida donde poner el documento.
- 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.4.3) ¿Qué forma sería la más adecuada para realizar una propuesta así?:**

- a) Directamente, entro en la sección informática que usamos a diario para gestionar el reparto de trabajo de la empresa, y selecciono parte del trabajo como mis tareas, indicando que la haré desde mi 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. Sabes 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.4.2) ¿Cuál sería la forma de proceder?:**

- a) Presentar una denuncia ante la policía local por el mal estado de la acera.
- b) Mandar un papel al registro del ayuntamiento exponiendo el problema, y si no me responden en poco tiempo, llamo a las radios y periódicos locales para que se hagan eco del estado de las aceras.
- c) Sé que el ayuntamiento no va a hacer nada, así que no merece la pena perder el tiempo que tendría que dedicar a descansar y curar el tobillo.

## CREACIÓN DE CONTENIDOS DIGITALES

### Ampliación del estímulo primero

*Vas a crear una infografía sobre cómo actuar ante una torcedura.*

#### Enunciado

Para responder a las preguntas y realizar las actividades propuestas, en primer lugar, tienes que leer con atención el estímulo primero y la información de ampliación.

**6. Has de eliminar del parte de urgencias cualquier dato sensible (dirección exacta, número de la tarjeta sanitaria, etc.). Luego, añade una contraseña al documento para compartirlo solo con tu médico. Explica brevemente por qué es importante proteger ese tipo de información. (CCD.4.1)**

**7. Estás colaborando con otra persona para crear una infografía sobre “cómo actuar ante una torcedura”. Al publicarla en una red social, incluye una mención a tu compañero/a de trabajo y a las fuentes utilizadas. ¿Qué elementos aseguran que se respeta la autoría? (CCD.4.2)**

**8. Utilizando textos, vídeos e imágenes, crea una pequeña guía en PDF titulada “¿Qué hacer ante una torcedura de tobillo?”. Organiza el contenido, añade referencias, y súbela a una plataforma para compartir documentos (como Google Drive, Dropbox o Issuu). Explica a quién podría serle útil esta guía y por qué. (CCD.4.3)**

## INFORMACIÓN Y ALFABETIZACIÓN DIGITAL

### Enunciado de la prueba

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

**9. Con un comparador o un buscador, busca distintos hospitales y centros sanitarios con servicio de traumatología y urgencias y compara los resultados con los de las páginas oficiales de los mismos. Observa si existen diferencias entre ellas y recoge la información en el siguiente cuadro:**

HOSPITAL / CENTRO DE SALUD	URGENCIAS / TRAUMATOLOGÍA	MEDIO TRANSPORTE / TIEMPO	DIFERENCIAS SÍ/NO (Sí, cuáles)
1.			
2.			
3.			

(IAD.4.1)

**10. Busca información sobre los síntomas de una torcedura de tobillo y cómo diferenciarla de una fractura. Selecciona tres fuentes (página web, artículo, video) y explica por qué las consideras fiables y relevantes. (IAD.4.2)**

**11. Crea y organiza una libreta digital en una aplicación de notas para almacenar información relevante sobre el manejo de torceduras de tobillo, asegurando su accesibilidad y seguridad para futuras consultas. Para ello, justifica qué utilizas para elegir la aplicación, cómo creas una carpeta o libreta, cómo organizas, almacenas, aplicas seguridad y sincronizas con una cuenta en la nube. (IAD.4.3)**

## RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

### 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 y realizar las actividades propuestas, en primer lugar, tienes que leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**12. La tienda quiere ofrecer soporte técnico online para clientes, ¿qué soluciones digitales recomendarías y por qué? (PRO.4.1)**

**13. Un cliente solicita que borres todos sus datos personales de un móvil que quiere vender en la tienda. ¿Qué pasos seguirías para garantizar su privacidad? (PRO.4.2)**

**14. La tienda quiere reducir residuos electrónicos, ¿qué estrategias digitales podrías implementar? (PRO.4.3)**

**15. Debes crear una app para mejorar la experiencia de los clientes en la tienda, ¿qué funciones incluirías? (PRO.4.4)**

## SEGURIDAD

### 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 y realizar las actividades propuestas, en primer lugar, tienes que leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**16. Estás presentando una reclamación en línea y el sistema te solicita adjuntar documentos justificativos, como una captura de pantalla del producto recibido. ¿Qué precauciones tomarías para proteger la privacidad de tus datos al adjuntar estos documentos? (SEG.4.1)**

**17. Como parte de la política de seguridad del comercio digital, se te solicita que desarrolles un protocolo para proteger las reclamaciones de los usuarios. ¿Qué pasos incluirías en este protocolo para garantizar la seguridad de los datos de los clientes? (SEG.4.2)**

**18. Al preparar una reclamación en línea, es fundamental proteger tus datos personales. Accede a la configuración de privacidad de tu navegador y ajusta las opciones para bloquear cookies de terceros y rastreadores. Proporciona una captura de pantalla de la configuración modificada y explica cómo estos ajustes contribuyen a la protección de tu información durante el proceso de reclamación. (SEG.4.3)**

**19. Analiza y describe los pasos que seguirías para presentar una reclamación en un comercio digital, asegurando que tus datos personales estén protegidos durante todo el proceso. Incluye capturas de pantalla que ilustren cada paso y explica cómo verificas la legitimidad del sitio web y del formulario de reclamación para evitar posibles fraudes. (SEG.4.4)**

**20. Elabora una guía breve que describa cómo minimizar el impacto ambiental al utilizar plataformas de comercio digital. Incluye recomendaciones sobre el uso eficiente de dispositivos, prácticas de compra responsables y opciones de reciclaje de equipos electrónicos. Puedes realizarlo en ordenador y enviarlo al correo que te facilitaremos. (SEG.4.5)**

## 2. Solucionario propuesto para la prueba

Preguntas	Solucionario por pregunta
1	Solución: a) (CC.4.3)
2	Solución: c) (CC.4.1)
3	Solución: a) (CC.4.3)
4	Solución: a) (CC.4.4)
5	Solución: b) (CC.4.2)
6	Ejemplo: protección de contenido personal, aplicación de seguridad básica. (CCD.4.1)
7	Ejemplo: reconocimiento explícito de coautoría y referencias. (CCD.4.2)
8	Respuesta esperada: creación de un recurso nuevo combinando materiales existentes con valor añadido. (CCD.4.3)
9	Solución: busca por internet distintos hospitales, comparando los resultados ofrecidos por el buscador con el de la página oficial del hospital, detectando las diferencias en caso de haberlas. (IAD.4.1)
10	Solución: ha seleccionado tres fuentes, ha explicado su fiabilidad y relevancia con argumentos válidos. (IAD.4.2)
11	<p>3. Solución:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecciona una aplicación de notas adecuada que permite la organización en libretas o secciones y ofrece sincronización en la nube (One note, por ejemplo)</li> <li>• Crea una estructura organizada con categorías relevantes y almacena información pertinente en cada una.</li> <li>• Implementa medidas de seguridad para proteger la información y asegura su accesibilidad desde diferentes dispositivos.</li> <li>• Documenta claramente el proceso de organización y las medidas de seguridad adoptadas.</li> </ul> <p>(IAD.4.3)</p>

<p>12</p>	<p>Solución: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plataforma de chat en vivo (Ej. LiveChat, Tawk.to) para asistencia inmediata</li> <li>• Sistema de tickets con IA (Ej. Zendesk, Freshdesk) para organizar reclamaciones</li> <li>• Videollamadas de asistencia técnica para resolver dudas en tiempo real</li> </ul> <p>(PRO.4.1)</p>
<p>13</p>	<p>Solución: Ejemplo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un restablecimiento de fábrica para eliminar todos los datos</li> <li>2. Verificar que la cuenta de Google o Apple ha sido eliminada</li> <li>3. Usar un software de borrado seguro como Blancco para garantizar que los datos no puedan recuperarse</li> <li>4. Informar al cliente sobre sus derechos de privacidad y darle un comprobante del borrado</li> </ol> <p>(PRO.4.2)</p>
<p>14</p>	<p>Solución: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de recompra de dispositivos usados para reacondicionarlos y revenderlos</li> <li>• Uso de software de diagnóstico para extender la vida útil de los dispositivos</li> <li>• Campañas de concienciación digital sobre reciclaje de dispositivos electrónicos</li> </ul> <p>(PRO.4.3)</p>
<p>15</p>	<p>Solución: Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escaneo de código QR en cada dispositivo para ver su estado, historial y garantía</li> <li>• Asesor virtual con IA para responder preguntas técnicas</li> <li>• Comparador de precios de dispositivos reacondicionados</li> <li>• Sistema de alertas para descuentos y promociones personalizadas</li> </ul> <p>(PRO.4.4)</p>

16	<p>Ejemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Aseguraría que los documentos no contengan información sensible (como dirección, número de tarjeta, o cualquier dato personal que no sea necesario para la reclamación).</li> <li>☐ Recortaría o difuminaría cualquier información irrelevante antes de adjuntar la captura de pantalla.</li> <li>☐ Usaría un formato de archivo seguro (como PDF) y aseguraría que la plataforma en la que estoy subiendo los documentos sea segura (https).</li> <li>☐ Además, cifraría cualquier documento antes de enviarlo para mayor protección si la plataforma permite esa opción.</li> </ul> <p>(SEG.4.1)</p>
17	<p>Ejemplo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☐ Autenticación fuerte</li> <li>☐ Protección de datos sensibles: Implementar encriptación</li> <li>☐ Canales seguros: Proveer canales de comunicación seguros (como chats encriptados o emails con cifrado) para presentar reclamaciones.</li> <li>☐ Capacitación constante: Capacitar a los empleados del servicio de atención al cliente sobre las mejores prácticas en cuanto a protección de datos y prevención de fraudes.</li> </ul> <p>(SEG.4.2)</p>
18	<p>Ejemplo.</p> <p>Debería abrir la configuración de su navegador, navegar a la sección de privacidad o seguridad y ajustar las opciones para bloquear cookies de terceros y rastreadores. Deberá proporcionar una captura de pantalla de esta configuración y explicar que estos ajustes ayudan a prevenir el seguimiento no autorizado de su actividad en línea, protegiendo su información personal durante el proceso de reclamación.</p> <p>(SEG 4.3)</p>

19

Ejemplo.

Incluye estos pasos:

1. Verifica de la legitimidad del sitio web:

- Comprobar que la URL del sitio web comienza con "https://" y que muestra un candado en la barra de direcciones, indicando una conexión segura.
- Revisar la presencia de certificados de seguridad válidos y detalles de la empresa en la sección "Acerca de" o "Contacto".

2. Acceso al área de atención al cliente:

- Navegar al apartado de atención al cliente o soporte en el sitio web oficial del comercio.
- Seleccionar la opción de "Reclamaciones" o "Hojas de reclamación".

3. Protección de datos personales al completar el formulario de reclamación:

- Asegurarse de que el formulario solicita únicamente la información necesaria para procesar la reclamación.
- Evitar proporcionar datos sensibles innecesarios.
- Utilizar contraseñas seguras y únicas si es necesario crear una cuenta.

4. Envío de la reclamación y seguimiento:

- Enviar la reclamación a través de canales oficiales y seguros.
- Guardar copias de la comunicación y cualquier respuesta recibida para referencia futura.
- Incluye capturas de pantalla que muestren cada uno de estos pasos, destacando las medidas tomadas para garantizar la seguridad y legalidad

(SEG.4.4)

20	<p>Ejemplo: entrega una guía que incluya las siguientes recomendaciones:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Uso eficiente de dispositivos:<ul style="list-style-type: none"><li>☐ Apagar dispositivos cuando no estén en uso para reducir el consumo energético.</li><li>☐ Utilizar modos de ahorro de energía y ajustar el brillo de la pantalla según las condiciones de iluminación.</li><li>☐ Mantener los dispositivos actualizados para asegurar un rendimiento óptimo y eficiente.</li></ul></li><li>2. Prácticas de compra responsables:<ul style="list-style-type: none"><li>☐ Evaluar la necesidad real de los productos antes de realizar una compra para evitar el consumo excesivo.</li><li>☐ Optar por productos de empresas que implementen políticas de sostenibilidad y responsabilidad ambiental.</li><li>☐ Seleccionar opciones de envío que minimicen la huella de carbono, como envíos agrupados o métodos de transporte ecológicos.</li></ul></li><li>3. Reciclaje de equipos electrónicos:<ul style="list-style-type: none"><li>☐ Donar o vender dispositivos que aún funcionen pero que ya no se necesiten.</li><li>☐ Llevar los equipos electrónicos obsoletos a centros de reciclaje autorizados para asegurar una disposición.</li></ul></li></ol> <p>(SEG 4.5)</p>
----	--

### 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.4.1	2
CC.4.2	5
CC.4.3	1 y 3
CC.4.4	4
CCD.4.1	6
CCD.4.2	7
CCD.4.3	8
IAD.4.1	9
IAD.4.2	10
IAD.4.3	11
PRO.4.1	12
PRO.4.2	13
PRO.4.3	14
PRO.4.4	15
SEG.4.1	16
SEG.4.2	17
SEG.4.3	18
SEG.4.4	19
SEG.4.5	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