



Guía para la articulación del Procedimiento  
de Evaluación y Acreditación de

# Competencias Básicas en personas adultas



## Extracto

6. Orientaciones específicas para la prueba de  
evaluación de la competencia básica 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

## **6. Orientaciones específicas para la prueba de evaluación de la competencia básica digital**

---

## 6. Orientaciones específicas para la prueba de evaluación de la competencia básica digital

La competencia digital se evalúa desde una perspectiva funcional, considerando que esta competencia implica la capacidad de usar la tecnología de manera eficaz, segura y crítica en diferentes ámbitos de la vida cotidiana, laboral y social.

Dado que las personas adultas pueden haber adquirido habilidades digitales tanto a través del aprendizaje formal como de la experiencia personal y profesional, la evaluación debe centrarse en medir su capacidad para resolver problemas digitales y desenvolverse en entornos tecnológicos habituales.

En ese sentido, se busca evaluar el nivel de competencia digital mediante situaciones contextualizadas y realistas, adaptadas a los distintos niveles de complejidad establecidos en los cinco dominios de la competencia digital:

- Información y alfabetización digital
- Comunicación y colaboración
- Creación de contenidos digitales
- Seguridad
- Resolución de problemas.

### Evaluación (desarrollo)

La evaluación se realizará con un enfoque práctico y funcional, basado en situaciones digitales cotidianas que puedan encontrarse en la vida personal, social o laboral.

Aunque la evaluación considera aspectos conceptuales (por ejemplo, el reconocimiento de la validez y fiabilidad de la información en internet), los ejercicios deben centrarse en evaluar lo que cada persona candidata domina, y no en evidenciar sus carencias. Los errores detectados deben servir como base para futuras estrategias de aprendizaje y formación.

Los materiales y tareas a utilizar deben basarse en contextos digitales reales y significativos, evitando escenarios irrelevantes o poco familiares para la persona adulta. Se sugiere utilizar:

- Simulaciones de búsqueda de información en internet
- Ejercicios de comunicación en plataformas digitales
- Pruebas de edición y creación de contenido digital
- Análisis de riesgos en el uso de tecnologías digitales
- Resolución de problemas técnicos o de uso de herramientas digitales.

Se recomienda utilizar formatos accesibles y variados para la evaluación, como capturas de pantalla, vídeos, tareas interactivas, instrucciones orales o acompañamiento guiado en la resolución de problemas digitales. Además, se debe permitir el uso de recursos tecnológicos habituales, como navegadores web, procesadores de texto, hojas de cálculo, herramientas de comunicación y colaboración en línea, entre otros.

Asimismo, un solo ejercicio podría permitir, en la medida de lo posible, evaluar diferentes niveles de competencia dentro de un mismo dominio competencial.

En todo caso, si la persona evaluada necesita ayuda para entender la actividad de evaluación que tiene que resolver, recibirá orientación por parte de los miembros del equipo de evaluación con la finalidad de encontrar la mejor solución posible.

Por otra parte, considerando las características de la población destinataria de este procedimiento, es fundamental atender a ciertos factores que pueden comprometer la fiabilidad y validez de la prueba de competencia digital, afectando de forma directa a su calidad evaluativa. A continuación, se destacan algunos aspectos relevantes (sin ánimo de ser exhaustivos):

- Interpretación limitada del Marco de Referencia. Los aprendizajes, por lo general, no especifican dispositivos, herramientas ni aplicaciones concretas, sino que los mencionan de forma genérica. Esto permite que la persona que se presenta a la prueba pueda demostrar sus aprendizajes utilizando aquellos recursos con los que esté más familiarizada o se sienta más segura.
- Condiciones de aplicación. Un entorno adecuado, controlado y libre de distracciones contribuye a que la persona participante pueda afrontar con mayor confianza posibles dificultades asociadas a su trayectoria personal, como una exposición limitada a la tecnología o cierta inseguridad en su uso.
- Accesibilidad y equidad: Es esencial evitar sesgos que dificulten la manifestación real de la competencia digital. Entre ellos, se encuentran los sesgos lingüísticos (uso innecesario de tecnicismos), tecnológicos (diseño de la prueba para un único tipo de dispositivo) o de cualquier otra índole que limiten la participación en condiciones de igualdad.
- Medición de aprendizajes no pertinentes. Se debe revisar cuidadosamente la redacción de los enunciados para asegurar que la prueba evalúe únicamente los aprendizajes vinculados a la competencia digital. No deben introducirse de forma implícita otros factores, como la redacción, el dominio de conocimientos generales o la comprensión lectora avanzada.
- Tecnología y equipamiento disponible. Es imprescindible que los dispositivos tecnológicos proporcionados por el centro donde se realice la prueba funcionen correctamente y no representen una barrera técnica injustificada, especialmente si no están alineados con lo establecido en el Marco de Referencia.

Finalmente, resulta pertinente abrir una reflexión sobre el uso del papel en los procesos de verificación de la competencia digital. En este contexto, cabe plantearse preguntas como las siguientes:

- ¿Es incoherente, en todos los casos, utilizar el papel como medio para evaluar la competencia digital?
- ¿En qué situaciones podría ser adecuado o incluso necesario utilizar el papel durante la evaluación?
- ¿Está la tecnología de todos los centros en las condiciones adecuadas, o se dispone de los medios adecuados, para evitar sesgos en la evaluación de la competencia digital?
- ¿Cómo afecta el uso del papel a la autenticidad y validez de la evaluación de habilidades digitales?
- ¿Puede el papel limitar la demostración de ciertas competencias digitales o puede ser un apoyo válido en determinados contextos?
- ¿De qué manera influye el uso del papel en la percepción de la persona que se presenta al procedimiento sobre la naturaleza digital de la competencia?
- ¿Qué impacto tiene el uso del papel en la equidad y accesibilidad de la prueba para diferentes perfiles de participantes?
- ¿Existen alternativas tecnológicas que puedan reemplazar eficazmente al papel en todos los casos sin comprometer la fiabilidad de la evaluación?
- ¿Puede resultar oportuno integrar métodos híbridos (papel y digital) para mejorar la evaluación sin perder rigor ni validez?

## Anexo II. Ejemplos de pruebas por niveles

### Pruebas de evaluación de la competencia básica digital

#### NIVEL 1 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 1

## 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

Para responder a las preguntas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo primero. Además, dispones de la siguiente información:

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.1.4) ¿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) Creo que me pasan al médico pronto, así que mando un mensaje cortito por WHATSAPP, diciendo que les mantendré informados.
- c) Solicito en la recepción que llamen a mi familia para decirles que estoy solo en urgencias.

**2. Mientras esperas que te vea el médico, piensas si ponerte en contacto con tus compañeros de trabajo para explicarles su situación. (CC.1.3) ¿De qué forma se dirigiría a sus compañeros de trabajo para decirles que no irá 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) Usaré el grupo de WHATSAPP del trabajo: ahí dejo un mensaje de texto corto informando de mi traspies.
- c) Llamo por teléfono a mi jefe y, si no responde, lo llamaré más tarde cuando tenga el diagnóstico y el tratamiento.

**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.1.1) ¿De qué forma haría llegar esta noticia a sus jefes en el trabajo?:**

- a) La empresa cuenta con una sección de comunicaciones informáticas adonde dirigir esta información; tendrá que pedir ayuda para rellenar los datos y subir los documentos, una vez escaneados con

su móvil.

- b) Fotocopia 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 y la lleve allí.

**4. No quiere perjudicar a sus compañeros de trabajo, y desea que su puesto en la empresa no peligre, así que decide contactar con su jefe para poder teletrabajar durante el tiempo que esté de baja. (CC.1.2) ¿Qué forma sería la más adecuada para realizar una propuesta así?:**

- a) Le mando un correo electrónico a mi jefe, indicando que quiero ayudar a mis compañeros, aunque esté en casa.
- b) Mi jefe me llamará, espero, y cuando lo haga le comentaré mi propuesta de teletrabajar, si lo consideran necesario.
- c) Escribo al grupo de WhatsApp de los compañeros para comunicarles mis intenciones de ayudarles durante mi baja.

**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.1.1) ¿Cuál sería la forma de proceder? Elija la respuesta más adecuada:**

- a) Debo pedirle a alguien que vaya al lugar donde me lesioné, haga varias fotos con el móvil de los desperfectos en la acera, y me las mande; yo las guardaré, por si luego decido presentar una queja.
- b) Presento denuncia ante la policía local por el mal estado de la acera.
- 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. Utiliza un buscador de internet para localizar el hospital o centro de urgencias más cercano a tu ubicación. Haz una captura de pantalla donde se vea el nombre, dirección y teléfono del centro. (CCD.1.1)**

**7. Encuentra una noticia o reseña online sobre el hospital al que fuiste. Luego, localiza una versión o comentario en redes sociales sobre esa misma noticia. (CCD.1.2) Compara ambos y responde: ¿cuál te parece más fiable y por qué?**

**8. Descarga una imagen relacionada con salud o primeros auxilios que vayas a usar en un documento para explicar tu experiencia. (CCD.1.3) ¿Tiene la imagen derechos de autor? ¿Cómo lo sabes?**

## 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. Usa un smartphone para buscar en Google Maps el hospital más cercano a tu ubicación actual. Abre la aplicación, escribe “hospital más cercano” y anota el nombre y la dirección del hospital que aparece en primer lugar. (IAD.1.1)**

**10. Usa un navegador en un ordenador o tablet para buscar en internet los síntomas de una torcedura de tobillo. Abre al menos dos páginas web confiables (por ejemplo, MedlinePlus o WebMD) y anota dos síntomas comunes que encuentres. (IAD.1.2)**

**11. Sigue estas instrucciones: busca en internet y anota el número de teléfono del servicio de urgencias del hospital más cercano con el ordenador (o dispositivo que esté disponible). Muestra una captura de pantalla que lo verifique. (IAD.1.3)**

## 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, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**12. Un cliente trae un portátil usado que no se enciende. (PRO.1.1) ¿Cuál sería el primer paso para detectar el problema?**

- a) Comprar una batería nueva sin comprobar nada
- b) Probar con otro cargador y revisar si la batería recibe energía
- c) Formatear el disco duro sin investigar más
- d) Decirle al cliente que compre otro portátil porque es muy viejo

**13. Un cliente pregunta si una tablet usada puede reemplazar un ordenador para trabajar. (PRO.1.2) ¿Qué información necesitas para aconsejarle?**

**14. Un cliente necesita formatear su portátil usado antes de venderlo en la tienda, pero quiere asegurarse de que los datos no puedan recuperarse. (PRO.1.3) ¿Qué herramienta puede utilizar?**

- a) CCleaner
- b) Recuva
- c) DBAN
- d) WinRAR

**15. Un cliente trae un teléfono usado a la tienda y pregunta si es compatible con redes 5G. (PRO.1.4) ¿Cómo podrías verificarlo de manera rápida?**

- a) Mirando la caja original del teléfono
- b) Usando la app "Network Signal Info"
- c) Llamando al servicio técnico del fabricante
- d) Revisando la configuración del teléfono en "Ajustes > Red móvil"

## 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, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo segundo. Además, se te proporciona la siguiente información:

**16. Antes de entrar al área de atención al cliente en una tienda en línea, ¿qué debes hacer?**

- a) Hacer clic en cualquier enlace de la página.
- b) Verificar que la dirección web comience con “https” para asegurarte de que es segura.
- c) Ingresar tus datos personales de inmediato.

**17. ¿Qué deberías verificar al buscar información sobre cómo presentar una reclamación en un sitio web de comercio digital?**

- a) Leer solo la primera página del área de atención al cliente.
- b) Asegurarte de que la información provenga de la página oficial de la tienda, no de otros sitios o blogs.
- c) Confiar en cualquier comentario en redes sociales.

**18. Antes de dar tus datos personales al presentar una queja en una tienda en línea, ¿qué debes hacer?**

- a) No prestar atención si el sitio tiene políticas de privacidad.
- b) Verificar que el sitio tiene políticas claras sobre cómo usan tus datos personales y que la dirección web comience con “https”.
- c) Proporcionar tus datos rápidamente para obtener una respuesta rápida.

**19. ¿Cuál de los siguientes es un problema psicológico por usar demasiado los dispositivos digitales?**

- a) Mejora de la concentración.
- b) Mayor interacción social.
- c) Ansiedad.
- d) Reducción del estrés.

**20. ¿Qué hábito ayuda a ahorrar energía en el uso de dispositivos digitales?**

- a) Mantener el brillo de la pantalla al máximo.
- b) Desactivar el modo de ahorro de energía.
- c) Apagar los dispositivos cuando no se usan.
- d) Dejar los dispositivos en modo de espera todo el tiempo.

## 2. Solucionario propuesto para la prueba

Preguntas	Solucionario por pregunta
1	Solución: b) (CC.1.4)
2	Solución: b) (CC.1.3)
3	Solución: a) (CC.1.1)
4	Solución: a) (CC.1.2)
5	Solución: a) (CC.1.1)
6	Solución: usa navegador, buscador, realiza una búsqueda sencilla, identifica la información relevante y hace una captura de pantalla. (CCD.1.1)
7	Solución: identifica fuente original vs. contenido modificado, valora pertinencia y fiabilidad. (CCD.1.2)
8	Solución: reconocimiento de derechos de autor en imágenes; uso de bancos de imágenes con licencia clara. (CCD.1.3)
9	Solución: rúbrica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Abre Google Maps o similar y realiza la búsqueda correctamente.</li> <li>• Encuentra y anota el nombre y la dirección del hospital más cercano.</li> </ul> (IAD.1.1)
10	Solución: rúbrica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realiza la búsqueda en Google o similar y abre al menos dos páginas web confiables.</li> <li>• Anota dos síntomas comunes de una torcedura de tobillo (por ejemplo, dolor, hinchazón).</li> </ul> (IAD.1.2)
11	Solución: rúbrica: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sigue las instrucciones del mentor para buscar en Google o similar, o en la página web del hospital.</li> <li>• Encuentra y anota el número de teléfono del servicio de urgencias con captura de pantalla</li> </ul> (IAD.1.3)
12	Solución: b) (PRO.1.1)

13	Solución: ejemplo: <ul style="list-style-type: none"><li>• Qué tipo de trabajo realiza (¿necesita edición de videos o solo usa documentos?)</li><li>• Compatibilidad con aplicaciones esenciales (¿el software que usa está disponible en la tablet?)</li><li>• Si necesita teclado y ratón para mejorar la experiencia de uso (PRO.1.2)</li></ul>
14	Solución: c) (PRO.1.3)
15	Solución: b) (PRO.1.4)
16	Solución: b) (SEG.1.1)
17	Solución: b) (SEG.1.2)
18	Solución: b) (SEG.1.3)
19	Solución: c) (SEG.1.4)
20	Solución: c) (SEG 1.5)

### 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.1.1	3 y 5
CC.1.2	4
CC.1.3	1
CC.1.4	2
CCD.1.1	6
CCD.1.2	7
CCD.1.3	8
IAD.1.1	9
IAD.1.2	10
IAD.1.3	11
PRO.1.1	12
PRO.1.2	13
PRO.1.3	14
PRO.1.4	15
SEG.1.1	16
SEG.1.2	17
SEG.1.3	18
SEG.1.4	19
SEG.1.5	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).

# Pruebas de evaluación de la competencia básica digital

## NIVEL 2 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 2

### 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

Para responder a las preguntas, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo primero. 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.2.4) ¿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) Envío un mensaje al grupo de WHATSAPP familiar, donde les cuento rápido qué ha pasado, y si puedo, grabo y envío un mensaje de voz para que me oigan y sepan que estoy tranquilo y bien.
- c) Solicito en la recepción que llamen a mi familia para decirles que estoy solo en urgencias.

**2. Mientras esperas que te vea el médico, piensas si ponerte en contacto con tus compañeros de trabajo para explicarles tu situación. (CC.2.3) ¿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) Si tengo tiempo, envío un correo electrónico conjunto a mis compañeros más directos y a mi jefe, explicando lo que ha pasado, y les indico que cuando sepa algo más, se lo haré saber.
- 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.2.1) ¿De qué forma haría llegar esta noticia a sus jefes en el trabajo?:**

- a) Fotocopio los documentos originales y lo envío a la empresa por correo certificado con acuse de recibo.
- b) Una vez tengo la baja, me pongo en contacto con mis jefes, y les envío la baja escaneada y adjunta por correo electrónico.

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.2.2) ¿Qué forma sería la más adecuada para realizar una propuesta así?:**

a) Escribo al grupo de WhatsApp de los compañeros para comunicarles mis intenciones de ayudarles durante mi baja.

b) Llamo a mi jefe, y le cuento que puedo ayudar a mis compañeros a sacar trabajo adelante si me comparten documentos vía GOOGLE DRIVE.

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.2.2) ¿Cuál sería la forma de proceder?:**

a) Presento denuncia ante la policía local por el mal estado de la acera.

b) Entro en el FACEBOOK del ayuntamiento, del alcalde o del concejal encargado de obras, y expongo en su muro mi queja, para que se arregle el suelo cuanto antes.

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. Escribe un breve relato de lo ocurrido (5-7 líneas) en un procesador de texto. Guarda el archivo en una carpeta nueva llamada “Urgencia Tobillo”. Luego, elimina el archivo, recupéralo de la papelera y ábrelo nuevamente. Haz captura de pantalla de todo el proceso que lo demuestre. (CCD.2.1)**

**7. Has recopilado imágenes, direcciones, contactos, y el relato de tu experiencia. Organiza toda esta información en una carpeta con subcarpetas según el tipo de contenido (imágenes, documentos, contactos, etc.). Haz una captura del árbol de carpetas. (CCD.2.2)**

**8. Accede a un banco de imágenes (por ejemplo, Pixabay o Unsplash) y descarga dos imágenes: una con licencia Creative Commons y otra con derechos reservados. Explica la diferencia entre ambas y en qué casos podrías usarlas. (CCD.2.3)**

## 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. ¿Cuáles son las necesidades que quieres cubrir con la búsqueda? (IAD.2.1)**

**10. ¿Qué frase o expresión pondrías en el buscador? (IAD.2.2)**

**11. Además de utilizar el buscador, ¿qué otras vías utilizarías para encontrar más fácilmente el hospital que estás buscando? (IAD.2.3)**

## 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

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

**12. Un cliente reclama que su móvil usado se calienta demasiado. (PRO.2.1) ¿Cómo podrías ayudarle a solucionar el problema?**

**13. La tienda quiere organizar las reclamaciones de clientes de forma digital. (PRO.2.2) ¿Qué herramienta recomendarías?**

- a) Un cuaderno físico para escribir las reclamaciones.
- b) Un archivo de Word donde copiar y pegar los correos de los clientes.
- c) Un CRM como Zendesk o HubSpot para gestionar consultas automáticamente.
- d) Un grupo de WhatsApp para atender clientes sin registro formal.

**14. Un cliente trae un portátil de segunda mano y quiere saber si la batería está en buen estado antes de comprarlo. (PRO.2.3) ¿Qué herramientas puede usar para comprobarlo?**

- a) BatteryInfoView.
- b) VLC Media Player.
- c) CrystalDiskInfo.
- d) CoconutBattery.

**15. Un cliente ha comprado un móvil usado en la tienda y, al encenderlo, nota que está vinculado a una cuenta de Google que desconoce. (PRO.2.4) ¿Qué solución es la más adecuada?**

- a) Restablecer el teléfono a valores de fábrica.
- b) Cambiar la SIM y probar si funciona.
- c) Instalar un antivirus.
- d) Usar una aplicación para recuperar contraseñas.

## 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, en primer lugar, has de leer con atención el estímulo segundo y la información de ampliación.

**16. Antes de presentar una queja, (SEG.2.1) ¿cómo puedes asegurarte de que la tienda en línea la aceptará?**

- a) Revisar las políticas de devoluciones y quejas de la página web de la tienda.
- b) Preguntar a un amigo si la tienda es confiable.
- c) Aceptar cualquier respuesta que te den en redes sociales.

**17. Al presentar una reclamación en tienda en línea, (SEG.2.2) ¿qué derecho tienes sobre tus datos personales?**

- a) Puedes compartir tus datos sin restricciones.
- b) Tienes derecho a saber cómo se usarán tus datos personales y puedes solicitar que no se compartan con otros.
- c) No tienes control sobre tus datos una vez que los proporcionas.

**18. ¿Qué debes hacer para proteger tu dispositivo cuando accedes a un sitio web para presentar una queja? (SEG.2.3)**

- a) Asegurarte de que tu navegador esté actualizado y usar un antivirus.
- b) Navegar sin preocuparte por las configuraciones de seguridad.
- c) Dejar tu dispositivo sin protección para realizar el trámite más rápido.

**19. Para mantener una postura adecuada al utilizar un ordenador portátil, (SEG.2.4) ¿qué accesorio es recomendable usar?**

- a) Un soporte para elevar la pantalla.
- b) b) Un ratón inalámbrico.
- c) c) Auriculares.
- d) d) Una alfombrilla para el ratón.

**20. ¿Cuál de las siguientes acciones ayuda a reducir el consumo de energía de un ordenador? (SEG.2.5)**

- a) Desactivar el protector de pantalla.
- b) Utilizar fondos de pantalla animados.
- c) Reducir el brillo de la pantalla.
- d) Mantener múltiples aplicaciones abiertas.

## 2. Solucionario propuesto para la prueba

Preguntas	Solucionario por pregunta
1	Solución: b) (CC.2.4)
2	Solución: b) (CC.2.3)
3	Solución: b) (CC.2.1)
4	Solución: b) (CC.2.2)
5	Solución: b) (CC.2.2)
6	Solución: crea, guarda, elimina y recupera archivos. (CCD.2.1)
7	Solución: captura con la aplicación de criterios personales de clasificación y organización. (CCD.2.2)
8	Solución: reconocimiento de tipos de licencia y sus implicaciones. (CCD.2.3)
9	Solución: necesidad del hospital más cercano con servicio de urgencias y de traumatología. (IAD.2.1)
10	Solución: a modo de ejemplo, "hospital más cercano, traumatología y urgencias" (IAD.2.2)
11	Solución: a modo de ejemplo: buscadores de centros sanitarios de las Administraciones sanitarias, comparadores y publicaciones especializadas. (IAD.2.3)
12	Solución: ejemplo; <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar si hay muchas aplicaciones abiertas consumiendo recursos</li> <li>2. Comprobar si el sistema operativo está actualizado</li> <li>3. Revisar si la batería está en mal estado o es demasiado antigua</li> <li>4. Usar una aplicación como AccuBattery para analizar el rendimiento</li> </ol> (PRO.2.1)
13	Solución: c) (PRO.2.2)
14	Solución: a) y d) (PRO.2.3)
15	Solución: a) (PRO.2.4)
16	Solución: a) (SEG.2.1)
17	Solución: b) (SEG.2.2)
18	Solución: a) (SEG.2.3)
19	Solución: a) (SEG.2.4)
20	Solución: c) (SEG.2.5)

### 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.2.1	3
CC.2.2	4 y 5
CC.2.3	2
CC.2.4	1
CCD.2.1	6
CCD.2.2	7
CCD.2.3	8
IAD.2.1	9
IAD.2.2	10
IAD.2.3	11
PRO.2.1	12
PRO.2.2	13
PRO.2.3	14
PRO.2.4	15
SEG.2.1	16
SEG.2.2	17
SEG.2.3	18
SEG.2.4	19
SEG.2.1	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).

# 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).  Comparar especificaciones con modelos nuevos y usados en la tienda.  Consultar si el portátil incluye garantía o si hay restricciones.  Comprobar si el equipo tiene piezas cambiadas o batería desgastada.  (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).

## 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