



## PROGRAMA FORMATIVO

### ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA CIUDADANOS Y PROFESIONALES

Junio 2025

## IDENTIFICACIÓN DE LA ESPECIALIDAD Y PARÁMETROS DEL CONTEXTO FORMATIVO

<b>Denominación de la especialidad:</b>	ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA PARA CIUDADANOS Y PROFESIONALES
<b>Código:</b>	CTRD0057 (FCOI0057)
<b>Nivel de cualificación profesional:</b>	1
<b>Especialidad de carácter intersectorial:</b>	Digitales / Ofimática / TICs

### Objetivo general

Realizar trámites administrativos en línea con confianza, eficiencia y seguridad, facilitando la interacción con la administración electrónica y promoviendo la alfabetización digital en este ámbito

### Relación de módulos de formación

<b>Módulo 1</b>	INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	5 horas
<b>Módulo 2</b>	TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA	10 horas

### Modalidades de impartición

Presencial

Teleformación

### Duración de la formación

<b>Duración total en cualquier modalidad de impartición</b>	15 horas
---	----------

**Teleformación** Duración total de las tutorías presenciales: 0 horas

### Requisitos de acceso del alumnado

No se exige ningún requisito para acceder a la formación, aunque se han de poseer las habilidades de la comunicación lingüística suficientes que permitan cursar con aprovechamiento la formación.

<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de lo indicado anteriormente, los participantes han de tener las destrezas suficientes para ser usuarios de la plataforma virtual en la que se apoya la acción formativa.
-----------------------------------	--

### Prescripciones de formadores y tutores

<b>Acreditación requerida</b>	Cumplir como mínimo alguno de los siguientes requisitos: - Licenciado, Ingeniero, Arquitecto o Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.
-------------------------------	---

<b>Acreditación requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplomado, Ingeniero Técnico, Arquitecto Técnico o el Título de Grado correspondiente u otros títulos equivalentes.</li> <li>- Técnico o Técnico Superior de Formación Profesional.</li> <li>- Certificado de Profesionalidad de nivel 2.</li> </ul>
<b>Experiencia profesional mínima requerida</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Experiencia en administración electrónica a nivel usuario</li> </ul>
<b>Competencia docente</b>	Será necesario tener formación didáctica o experiencia docente
<b>Modalidad de teleformación</b>	Además de cumplir con las prescripciones establecidas anteriormente, los tutores-formadores deben acreditar una formación, de al menos 30 horas, o experiencia, de al menos 60 horas, en esta modalidad y en la utilización de las tecnologías de la información y comunicación.

#### Requisitos mínimos de espacios, instalaciones y equipamientos

<b>Espacios formativos</b>	<b>Superficie m<sup>2</sup> para 15 participantes</b>	<b>Incremento Superficie/participante (Máximo 30 participantes)</b>
Aula de informática	45.0 m <sup>2</sup>	2.4 m <sup>2</sup> / participante

<b>Espacio formativo</b>	<b>Equipamiento</b>
Aula de informática	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa y silla para el formador</li> <li>• Mesas y sillas para el alumnado</li> <li>• Material de aula</li> <li>• Pizarra</li> <li>• Pcs instalados en red para los alumnos</li> <li>• PC instalado en red con posibilidad de impresión de documentos, cañón con proyección e Internet para el formador</li> <li>• Software específico</li> <li>• Lectores de DNI Electrónico</li> </ul>

La superficie de los espacios e instalaciones estarán en función de su tipología y del número de participantes. Tendrán como mínimo los metros cuadrados que se indican para 15 participantes y el equipamiento suficiente para los mismos.

En el caso de que aumente el número de participantes, hasta un máximo de 30, la superficie de las aulas se incrementará proporcionalmente (según se indica en la tabla en lo relativo a m<sup>2</sup>/participante) y el equipamiento estará en consonancia con dicho aumento.

No debe interpretarse que los diversos espacios formativos identificados deban diferenciarse necesariamente mediante cerramientos.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad y seguridad de los participantes.

En el caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar su participación en condiciones de igualdad.

## Aula virtual

### Características

- La impartición de la formación mediante aula virtual se ha de estructurar y organizar de forma que se garantice en todo momento que exista conectividad sincronizada entre las personas formadoras y el alumnado participante así como bidireccionalidad en las comunicaciones.
- Se deberá contar con un registro de conexiones generado por la aplicación del aula virtual en que se identifique, para cada acción formativa desarrollada a través de este medio, las personas participantes en el aula, así como sus fechas y tiempos de conexión.

Para impartir la formación en **modalidad de teleformación**, se ha de disponer del siguiente equipamiento.

### Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá alojar el material virtual de aprendizaje correspondiente, poseer capacidad suficiente para desarrollar el proceso de aprendizaje y gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo, y reunir los siguientes requisitos técnicos de infraestructura, software y servicios:

- **Infraestructura:**

Tener un rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios, y tiempo de carga de las páginas Web o de descarga de archivos, que permita:

- a) Soportar un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas de formación profesional para el empleo que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando que el número máximo de alumnos por tutor es de 80 y un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
- b) Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 300 Mbs, suficiente en bajada y subida.

Estar en funcionamiento 24 horas al día, los 7 días de la semana.

- **Software:**

- Compatibilidad con el estándar SCORM y paquetes de contenidos IMS.

- Niveles de accesibilidad e interactividad de los contenidos disponibles mediante tecnologías web que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor de la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 40 a 43 de la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, así como, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas respecto del tratamiento de datos personales y la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de los más usuales o servidor web, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Disponibilidad del servicio web de seguimiento (operativo y en funcionamiento) de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en el anexo V de la Orden/TMS/369/2019, de 28 de marzo.

- **Servicios y soporte:**

- Sustentar el material virtual de aprendizaje de la especialidad formativa que a través de ella se imparta.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que de soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. Las formas de establecer contacto con este servicio, que serán mediante teléfono y mensajería electrónica, tienen que estar disponibles para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, manteniendo un horario de funcionamiento de mañana y de tarde y un tiempo de demora en la respuesta no superior a 48 horas laborables.
- Personalización con la imagen institucional de la administración laboral correspondiente, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan. Con el objeto de gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, la plataforma de teleformación integrará las herramientas y recursos necesarios a tal fin, disponiendo, específicamente, de herramientas de:
  - Comunicación, que permitan que cada alumno pueda interaccionar a través del navegador con el tutor-formador, el sistema y con los demás alumnos. Esta comunicación electrónica ha de llevarse a cabo mediante herramientas de comunicación síncronas (aula virtual, chat, pizarra electrónica) y asíncronas (correo electrónico, foro, calendario, tablón de anuncios, avisos). Será obligatorio que cada acción formativa en modalidad de teleformación disponga, como mínimo, de un servicio de mensajería, un foro y un chat.

- Colaboración, que permitan tanto el trabajo cooperativo entre los miembros de un grupo, como la gestión de grupos. Mediante tales herramientas ha de ser posible realizar operaciones de alta, modificación o borrado de grupos de alumnos, así como creación de «escenarios virtuales» para el trabajo cooperativo de los miembros de un grupo (directorios o «carpetas» para el intercambio de archivos, herramientas para la publicación de los contenidos, y foros o chats privados para los miembros de cada grupo).
- Administración, que permitan la gestión de usuarios (altas, modificaciones, borrado, gestión de la lista de clase, definición, asignación y gestión de permisos, perfiles y roles, autenticación y asignación de niveles de seguridad) y la gestión de acciones formativas.
- Gestión de contenidos, que posibiliten el almacenamiento y la gestión de archivos (visualizar archivos, organizarlos en carpetas –directorios- y subcarpetas, copiar, pegar, eliminar, comprimir, descargar o cargar archivos), la publicación organizada y selectiva de los contenidos de dichos archivos, y la creación de contenidos.
- Evaluación y control del progreso del alumnado, que permitan la creación, edición y realización de pruebas de evaluación y autoevaluación y de actividades y trabajos evaluables, su autocorrección o su corrección (con retroalimentación), su calificación, la asignación de puntuaciones y la ponderación de las mismas, el registro personalizado y la publicación de calificaciones, la visualización de información estadística sobre los resultados y el progreso de cada alumno y la obtención de informes de seguimiento.

#### **Material virtual de aprendizaje:**

El material virtual de aprendizaje para el alumnado mediante el que se imparte la formación se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse a todos los elementos de la programación (objetivos y resultados de aprendizaje) de este programa formativo que figura en el Catálogo de Especialidades Formativas y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser el establecido en el citado programa formativo del Catálogo de Especialidades Formativas.
- Estar referido tanto a los objetivos como a los conocimientos/ capacidades cognitivas y prácticas, y habilidades de gestión, personales y sociales, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permiten su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) relevantes para la adquisición de competencias, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.

- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar su adquisición durante y a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.

## Requisitos oficiales de las entidades o centros de formación

Estar inscrito en el Registro de entidades de formación (Servicios Públicos de Empleo).

### Centro Móvil

Es posible impartir esta especialidad en centro móvil.

## DESARROLLO MODULAR

### MÓDULO DE FORMACIÓN 1: INTRODUCCIÓN A LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

#### OBJETIVO

Conocer los aspectos básicos de la administración electrónica.

#### DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN: 5 horas

**Teleformación:** Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

## RESULTADOS DE APRENDIZAJE

### Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas

#### • Conceptos básicos:

- Administración electrónica.
- Diferencia entre Portal de Internet y Sede Electrónica
- Carpeta Ciudadana.

#### • Acceso y navegación en Portales de Internet y Sedes Electrónicas:

- Acceso a portales de administraciones
- Acceso a sedes electrónicas y visualización de trámites en linea

#### • Identificación electrónica:

- Concepto de identificación electrónica
- Importancia y beneficios de la identificación digital
- Tipos de identificación electrónica
  - Certificados digitales
  - Claves o credenciales electrónicas (usuario y contraseña). Plataforma Clave.

- DNI electrónico y otros documentos digitales

#### • Cómo Obtener y Gestionar la Identificación Electrónica

- Requisitos y pasos para obtener certificados digitales, clave, DNI electrónico
- Almacenamiento y protección de las credenciales digitales

#### • Firma electrónica y firma digital:

- Diferencias entre firma electrónica y firma digital
- Cuando usar cada tipo de firma

- Tecnologías y herramientas para su uso: certificados digitales, plataformas y softwares de firma electrónica. Uso de la Plataforma Clave.

- **Carpeta Ciudadana:**

- Acceso a la Carpeta ciudadana (ayuntamiento, comunidad autónoma, estado)

- Familiarización con los diferentes apartados de la Carpeta Ciudadana:

- Ayuntamiento: trámites realizados y pendientes de finalizar, domicilaciones recibos impuestos municipales , notificaciones, otros apartados de interés

- Comunidad Autónoma: datos personales, trámites realizados y pendientes de finalizar, apoderamientos, notificaciones y comunicaciones, otros apartados de interés

- Estado: Titulaciones, Saldo de puntos DGT, trámites con extranjería, trabajo y jubilación, otros apartados de interés

- Otras carpetas ciudadanas: consejos insulares, cabildos, universidades,..

### **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- **Alfabetización Digital:** Mejorar la capacidad de utilizar herramientas digitales para acceder a servicios en línea y navegar en la Carpeta Ciudadana.

- **Adaptabilidad:** Fomentar la flexibilidad para adaptarse a nuevas tecnologías y cambios en procedimientos administrativos.

- **Autogestión y autonomía:** consultar información y trámites en linea de las diferentes administraciones públicas.

- **Actitud personal positiva** hacia al uso de la administración electrónica.

## **MÓDULO DE FORMACIÓN 2: TRÁMITES CON LA ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA**

### **OBJETIVO**

Realizar trámites administrativos en linea con confianza, eficiencia y seguridad, facilitando la interacción con la administración pública

### **DURACIÓN EN CUALQUIER MODALIDAD DE IMPARTICIÓN:**

10 horas

**Teleformación:**

Duración de las tutorías presenciales: 0 horas

### **RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

#### **Conocimientos / Capacidades cognitivas y prácticas**

- **Cumplimiento de instrucciones:**

- Lectura y comprensión de las instrucciones y guías proporcionadas en los sitios web oficiales.

- Lectura y comprensión de formularios de solicitud.

- **Rellenado y gestión de formularios electrónicos:**

- Campos obligatorios y documentos requeridos.

- Subir archivos: PDF, imágenes o cualquier otro formato solicitado en el portal correspondiente.

- Firma y registro de la solicitud.

- Ejercicios prácticos de tramitación de solicitudes

- **Resolución de Errores y Atención a la Ciudadanía:**
  - Cómo comprobar si se ha realizado un trámite
  - Cómo completar un trámite iniciado
  - Cómo actuar ante errores o problemas en los trámites
    - formatos de documentos adjuntos erróneos
    - exceso de capacidad de archivos adjuntos
  - Cómo comunicarse eficazmente con los servicios de atención a la ciudadanía. Recursos y canales de ayuda disponibles

- **Procedimiento administrativo:**
  - Introducción a las fases del procedimiento administrativo
  - Identificación de plazos para la presentación de solicitudes
  - Requerimientos administrativos
    - Que son, plazos, como responder, consecuencias de no responder en plazo.

- **Notificación electrónica:**
  - Qué es la notificación electrónica
  - Aviso de puesta a disposición de una notificación electrónica
  - Acceso a una notificación a través de la carpeta ciudadana

- **Seguridad y privacidad en los trámites electrónicos:**
  - Creación y gestión de contraseñas seguras para proteger datos personales
    - autenticación multifactor y otras medidas de seguridad
  - Reconocer sitios web de administraciones y otros organismos oficiales seguros:
    - protocolo HTTPS
    - otros signos que indican que el sitio es seguro
  - Cómo protegerse contra fraudes y ataques cibernéticos

## **Habilidades de gestión, personales y sociales**

- **Autonomía y proactividad:** Capacidad para gestionar por sí mismo los trámites y buscar información sin depender siempre de terceros.
- **Organización y planificación:** Habilidad para organizar documentos, cumplir con plazos y gestionar múltiples solicitudes de manera ordenada.
- **Atención al detalle:** Ser cuidadoso al completar formularios y adjuntar documentos, evitando errores que puedan retrasar los trámites.
- **Seguridad y responsabilidad:** Conciencia sobre la protección de datos personales y la importancia de mantener la confidencialidad y seguridad en las transacciones digitales.
- **Comunicación efectiva:** Saber redactar solicitudes de forma que queda claro lo que se solicita. - **Empatía y paciencia:** Capacidad para entender las necesidades y dificultades que puedan surgir en el proceso, y mantener una actitud respetuosa y paciente en las interacciones digitales.
- **Gestión del tiempo:** Organizar y priorizar tareas para cumplir con los plazos establecidos en los procedimientos electrónicos.
- **Resolución de problemas:** Capacidad para identificar y solucionar obstáculos o errores que puedan surgir durante el proceso de gestión digital.
- **Toma de decisiones:** Evaluar la mejor manera de proceder en cada trámite, eligiendo las opciones más seguras y eficientes.
- **Adaptabilidad:** Ser flexible ante cambios en los procedimientos o en las plataformas digitales, aprendiendo rápidamente a adaptarse a nuevas herramientas o requisitos.

## **ORIENTACIONES METODOLÓGICAS**

Se recomienda visitar el web sobre Administración Electrónica ( [https://administracion.gob.es/pag\\_Home/espanaAdmon/Administracion-electronica.html](https://administracion.gob.es/pag_Home/espanaAdmon/Administracion-electronica.html) ) donde hay información y video tutoriales que pueden servir como recursos didácticos.

## **EVALUACIÓN DEL APRENDIZAJE EN LA ACCIÓN FORMATIVA**

- La evaluación tendrá un carácter teórico-práctico y se realizará de forma sistemática y continua, durante el desarrollo de cada módulo y al final del curso.
- Puede incluir una evaluación inicial de carácter diagnóstico para detectar el nivel de partida del alumnado.
- La evaluación se llevará a cabo mediante los métodos e instrumentos más adecuados para comprobar los distintos resultados de aprendizaje, y que garanticen la fiabilidad y validez de la misma.
- Cada instrumento de evaluación se acompañará de su correspondiente sistema de corrección y puntuación en el que se explice, de forma clara e inequívoca, los criterios de medida para evaluar los resultados alcanzados por los participantes.
- La puntuación final alcanzada se expresará en términos de Apto/ No Apto.