



Marco de nivel A1 | Anexo | Manual sobre educación inclusiva en L2 para la participación social y digital

eMATES | Empoderar a personas adultas marginadas con antecedentes migratorios en el acceso a la administración electrónica mediante la educación en lenguas extranjeras a través de la formación del profesorado de lenguas



www.emates.eu

Número de proyecto:

2024-1-ES01-KA220-ADU-000246433



**Co-funded by
the European Union**

Financiado por la Unión Europea. Las opiniones y puntos de vista expresados solo comprometen a su(s) autor(es) y no reflejan necesariamente los de la Unión Europea o los de la Agencia Ejecutiva Europea de Educación y Cultura (EACEA). Ni la Unión Europea ni la EACEA pueden ser considerados responsables de ellos.



Contenido

Marco de nivel A1	
Acceso a la atención sanitaria y citas médicas Cómo pedir una cita médica en línea.....	
Búsqueda de empleo y servicios de empleo Navegar por portales nacionales de empleo	
Gestión de la residencia y la documentación legal Rellenar formularios de permiso de residencia.....	
Banca en línea y pagos seguros Comprender términos y realizar transacciones digitales.....	
Transporte público y servicios de movilidad Compra de billetes digitales y consulta de horarios.....	
Parenting and School Communication Using school apps or platforms for children's education.....	



Marco de nivel A1





Acceso a la atención sanitaria y citas médicas | Cómo pedir una cita médica en línea

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede entender frases sencillas relacionadas con los servicios sanitarios de la administración electrónica, como «Introduzca su número de tarjeta sanitaria» o «¿Cuál es el motivo de su cita?». Estas son expresiones esenciales que se utilizan al pedir citas médicas en línea.
	Comprensión lectora	Comprende información básica en portales sanitarios como «Elegir tipo de cita» (por ejemplo, revisión general), «Seleccionar fecha» y «Descargar informes médicos». Reconoce vocabulario común como «nombre del médico», «horarios disponibles» y «especialidad médica».
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede participar en interacciones básicas relacionadas con citas médicas, por ejemplo: «Necesito pedir una cita para una revisión» o «No entiendo este formulario, ¿me puede ayudar?». El alumnado podrá pedir aclaraciones cuando utilice portales sanitarios.
	Producción oral	Puede producir frases sencillas para comunicar información relacionada con la salud al pedir citas en línea, como: «Necesito una cita con un médico» o «Estoy libre el martes a las 10:00». El alumnado también puede pedir ayuda, por ejemplo: «¿Cómo pido mi cita?».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios básicos relacionados con la salud en línea, como introducir sus datos personales (nombre, fecha de nacimiento), seleccionar horarios de cita disponibles y escribir frases sencillas como: «Pedir una cita para una revisión general». El alumnado también practicará la escritura de preguntas para aclarar campos del formulario o mensajes del sistema.

Por qué es necesario: Navegar por los servicios sanitarios es una de las tareas más esenciales para las personas migrantes. Comprender cómo acceder a la atención sanitaria, pedir citas médicas en línea e interpretar documentos sanitarios digitales es fundamental para integrarse en el nuevo país y gestionar la propia salud.

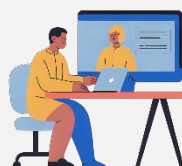
Enfoque en la alfabetización digital: La tarea consiste en desarrollar la capacidad del alumnado para interactuar con **portales de la administración electrónica**, entre ellos:

- Pedir citas a través de sistemas en línea.
- Descargar o comprender documentos relacionados con la salud (por ejemplo, certificados de vacunación).
- Utilizar e interpretar de forma segura los **historiales médicos digitales** o la **información sanitaria personal**.

Enfoque en la alfabetización en L2: El alumnado adquirirá **vocabulario relacionado con la salud** (por ejemplo, síntomas, tipos de cita, especialidades médicas) y expresiones básicas para interactuar con portales sanitarios. Las competencias clave incluyen:

- Pedir ayuda o aclaraciones al interactuar con formularios digitales o instrucciones.
- Comprender y utilizar terminología médica en el contexto de los servicios sanitarios en línea.
- Practicar estrategias de comunicación sencillas para pedir citas y gestionar documentos sanitarios en línea.





Búsqueda de empleo y servicios de empleo | Navegar por portales nacionales de empleo

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
<u>Comprensión</u>	<u>Comprensión auditiva</u>	Puede entender instrucciones de audio lentas y claras o indicaciones del servicio de ayuda para utilizar portales de empleo en línea, por ejemplo: «Haga clic aquí para registrarse», «Seleccione el tipo de trabajo» o «Suba su currículum». Puede seguir orientaciones orales básicas para iniciar sesión, solicitar un empleo o inscribirse en una oferta formativa vinculada a un trabajo.
	<u>Comprensión lectora</u>	Puede reconocer términos comunes en portales de empleo de la administración electrónica como «Registrarse», «Iniciar sesión», «Ofertas», «Ubicación» o «Inscribirse ahora». Comprende campos básicos de formularios: nombre, teléfono, correo electrónico, experiencia laboral. Puede seguir instrucciones escritas paso a paso con apoyo visual. Puede distinguir términos relacionados con ofertas formativas.
<u>Expresión oral</u>	<u>Interacción</u>	Puede pedir ayuda para utilizar un portal de empleo, por ejemplo: «¿Dónde escribo mi correo electrónico?» o «¿Cómo me inscribo?». Puede responder a preguntas sencillas del personal de los servicios de empleo, como «¿Tiene currículum?» o «¿Qué trabajo está buscando?». Puede pedir ayuda para seleccionar una formación adecuada.
	<u>Producción oral</u>	Puede expresar objetivos laborales personales mediante frases sencillas, por ejemplo: «Quiero trabajar como limpiador», «Puedo empezar la semana que viene» o «Tengo experiencia en la construcción».
<u>Expresión escrita</u>	<u>Producción escrita</u>	Puede rellenar formularios digitales sencillos de solicitud de empleo en portales de la administración electrónica, incluidos los datos personales y la información laboral básica. Puede escribir mensajes breves para expresar interés en un puesto, por ejemplo: «Quiero inscribirme en el trabajo de almacén».

Por qué es necesario: El **acceso al empleo** es una prioridad clave para las personas migrantes adultas. El uso de portales digitales de empleo y de los servicios nacionales de empleo suele ser el **primer punto de contacto con la administración electrónica**. En el nivel A1, el alumnado necesita reconocer **ofertas de trabajo, navegar por formularios y comprender preguntas básicas** en interacciones digitales o presenciales.

Enfoque en la alfabetización digital:

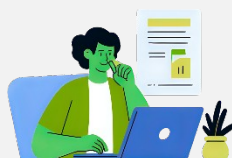
- Navegación básica por **plataformas públicas de empleo** (por ejemplo, EURES y otros portales nacionales o regionales).
- Rellenar **formularios digitales sencillos** (nombre, contacto, disponibilidad).
- Comprender botones como «Inscribirse», «Guardar» o «Subir currículum».
- Reconocer categorías de empleo y filtros básicos (por ejemplo, ubicación, sector).

Enfoque en la alfabetización en L2:





- Aprendizaje de **vocabulario básico relacionado con el empleo** (nombres de trabajos, tipos de contrato, horarios).
- Práctica de **interacciones sencillas** utilizadas en oficinas de empleo o chats en línea (por ejemplo, confirmar disponibilidad, expresar interés).
- Escritura de **textos breves y funcionales** para expresar preferencias laborales o disponibilidad.
- Comprensión de **preguntas** e instrucciones **habituales en entrevistas o portales en línea**.



Gestión de la residencia y la documentación legal | Rellenar formularios de permiso de residencia

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede entender instrucciones lentas y claras que se utilizan habitualmente en trámites legales, como: «Introduzca su dirección», «Adjunte su documento de identidad» o «Haga clic aquí para enviar». Puede seguir indicaciones orales de un servicio de ayuda o de un vídeo tutorial sobre cómo completar un formulario básico de residencia.
	Comprensión lectora	Puede reconocer palabras y expresiones esenciales en formularios y portales legales digitales, como «apellido», «nacionalidad», «subir documento» o «solicitud enviada». Comprende formularios estructurados con instrucciones sencillas, como «Rellene los campos obligatorios».
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede responder a preguntas oficiales básicas de forma presencial o en línea, por ejemplo: «¿Cuál es su fecha de entrada en el país?», «¿Dónde vive?» o «¿Puede mostrar su pasaporte?». Puede pedir aclaraciones con expresiones como: «¿Qué significa esta palabra?» o «¿Dónde tengo que firmar?».
	Producción oral	Puede expresar información personal de forma clara, por ejemplo: «Soy de Marruecos», «Vivo en Roma» o «Llegué en enero». Puede explicar necesidades sencillas, como: «Quiero renovar mi permiso» o «No entiendo el formulario».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios básicos de residencia en línea, incluidos campos como nombre, fecha de nacimiento, nacionalidad y dirección. Puede escribir frases cortas para solicitudes formales, como: «Necesito renovar mi permiso» o «Esta es mi nueva dirección».

Por qué es necesario: Asegurar y mantener la situación legal es **fundamental para la integración de las personas migrantes**. Tareas como solicitar un **permiso de residencia**, pedir la **reagrupación familiar** o **renovar un visado** se realizan a menudo en línea y requieren comprender el lenguaje institucional, completar correctamente los formularios y seguir con precisión las instrucciones digitales.





Enfoque en la alfabetización digital:

- Navegación por sitios web institucionales (por ejemplo, oficinas de extranjería y portales de la administración pública).
- Cumplimentación de formularios en línea estructurados con los datos requeridos y la carga de documentos (escaneos del pasaporte, justificantes de domicilio).
- Reconocimiento y respuesta a notificaciones del sistema (por ejemplo, «Solicitud recibida», «Documento faltante»).

Enfoque en la alfabetización en L2:

- Comprensión de **terminología burocrática**: solicitud, renovación, identificación, residencia.
- Aprendizaje de **cómo pedir ayuda** o aclaraciones en un contexto oficial (tanto en línea como presencial).
- **Escritura de breves declaraciones** formales utilizando modelos o plantillas.
- Familiarización con **expresiones fijas y con el formato** utilizado en las comunicaciones oficiales y los documentos digitales.



Banca en línea y pagos seguros | Comprender términos y realizar transacciones digitales

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede entender instrucciones sencillas y lentas como «Introduzca su PIN», «Confirme el pago» o «Seleccione la cuenta». Puede seguir orientaciones orales básicas de un empleado del banco o de una línea de atención al cliente sobre cómo realizar un pago o consultar el saldo.
	Comprensión lectora	Puede reconocer términos comunes en aplicaciones o sitios web bancarios, por ejemplo: «saldo», «transferencia», «pago realizado con éxito», «importe», «destinatario», «confirmar». Puede seguir instrucciones paso a paso para realizar pagos con apoyo visual.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede responder a preguntas básicas en una ventanilla bancaria o en una llamada con el servicio de atención al cliente, por ejemplo: «¿Cuál es su número de cuenta?» o «¿Cuánto dinero quiere transferir?». Puede pedir ayuda, por ejemplo: «¿Dónde tengo que hacer clic para pagar?» o «¿Qué significa esta palabra?».
	Producción oral	Puede dar instrucciones breves y claras, por ejemplo: «Quiero pagar la factura de la luz» o «Necesito enviar dinero a mi hermano». Puede indicar el importe o los datos del pago de forma sencilla y oral.
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios básicos de pago en línea con datos





		como el importe, el número de cuenta y el concepto del pago. Puede escribir notas breves como: «Pago de factura de la luz» o «Transferencia a la familia».
--	--	--

Por qué es necesario: Las personas migrantes suelen **necesitar pagar facturas, enviar dinero y gestionar cuentas de forma digital**, ya sea a través de **portales de banca en línea o de sistemas públicos de pago digital** (por ejemplo, pagoPA en Italia). Comprender estos sistemas es esencial para la autonomía financiera y para evitar errores que puedan generar costes adicionales o interrupciones del servicio.

Enfoque en la alfabetización digital:

- Acceso a portales bancarios seguros mediante **códigos PIN o autenticación de dos factores**.
- Identificación y uso de funciones clave como **consulta de saldo, transferencias y pago de facturas**.
- Reconocimiento de **pantallas de confirmación y mensajes de error**.
- Comprensión de **prácticas básicas de seguridad** (por ejemplo, no compartir contraseñas).

Enfoque en la alfabetización en L2

- Adquisición de **vocabulario financiero** esencial: cuenta, transferencia, importe, pago, saldo, factura, recibo.
- Práctica de **solicitudes sencillas para pedir ayuda al personal bancario** o al servicio de atención al cliente.
- Comprensión y producción de **descripciones escritas breves** para fines de pago.
- Seguimiento de mensajes de **confirmación de transacciones** en lenguaje claro.



Transporte público y servicios de movilidad | Compra de billetes digitales y consulta de horarios

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede entender anuncios o instrucciones lentos y claros como «El autobús sale a las 8:15», «Seleccione el tipo de billete» o «El tren va con retraso». Puede seguir orientaciones orales básicas del personal o de líneas de ayuda para encontrar paradas o comprar billetes.
	Comprensión lectora	Puede reconocer términos comunes en aplicaciones, sitios web o máquinas expendedoras de billetes como «salida», «llegada», «andén», «billete», «precio», «comprar» o «confirmar». Puede seguir instrucciones visuales paso a paso para comprar un billete en línea.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede formular y responder preguntas básicas, por ejemplo: «¿A qué hora sale el autobús?», «¿Dónde está el andén 2?» o «¿Este billete es válido hoy?». Puede pedir ayuda utilizando expresiones





		sencillas como «No encuentro mi tren» o «¿Dónde compro el billete?».
	Producción oral	Puede expresar necesidades de viaje sencillas, por ejemplo: «Necesito un billete a Roma», «Quiero un abono semanal» o «Viajaré mañana por la mañana».
Expresión escrita	Producción escrita	Puede rellenar formularios básicos de viaje o campos de aplicaciones, como destino, fecha o nombre del pasajero. Puede escribir mensajes breves como «Billete de autobús a Nápoles» o «Necesito información sobre los horarios de los trenes».

Por qué es necesario: El acceso al **transporte público** es esencial para la vida diaria, el acceso al empleo y la participación social. Muchos servicios requieren actualmente **interacciones digitales** —compra de billetes a través de aplicaciones, consulta de horarios en línea o uso de códigos QR para el embarque—. Las personas migrantes deben poder utilizar estas herramientas de forma autónoma.

Enfoque en la alfabetización digital:

- Navegación por **aplicaciones y sitios web de transporte** para consultar horarios y comprar billetes.
- Uso de **opciones de pago digital** para los billetes.
- Comprensión de **mensajes de confirmación** y escaneo de **códigos QR** para el acceso.
- Reconocimiento e interpretación de **avisos del servicio** (por ejemplo, retrasos o cancelaciones).

Enfoque en la alfabetización en L2:

- Aprendizaje de **vocabulario básico relacionado con el transporte**: billete, andén, salida, llegada, precio, abono diario, retraso, horario.
- Formular y responder **preguntas sencillas sobre viajes**.
- Comprensión de **anuncios** relacionados con cambios en el servicio.
- Escritura de **frases breves relacionadas con viajes** para solicitudes o notas.



Parenting and School Communication | Using school apps or platforms for children's education

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A1)
Comprensión	Comprensión auditiva	Can understand slow, clear instructions from teachers or audio messages in school apps, e.g., "The meeting is on Monday at 5 pm," "Bring the homework tomorrow," or "The school will be closed"





		on Friday." Can also understand short messages about support lessons, e.g., "Your child has help with reading today."
	Comprensión lectora	Can recognize basic information in school communications such as "homework," "meeting," "grades," "absence," "message from teacher." Can follow simple instructions on school portals, e.g., "Click to see homework," "Check timetable," "View support class."
Expresión oral	Interacción	Can ask and answer simple questions to teachers or school staff, e.g., "When is the meeting?", "Is there homework for tomorrow?", "Does my child have the support class today?", "Can you show me where to click?"
	Producción oral	Can give short, clear information about their child, e.g., "My son is absent today," "My daughter is sick," "He goes to reading support," or "We will be late."
Expresión escrita	Producción escrita	Can fill in basic school forms with child's name, class, and contact details. Can write short messages in school apps, e.g., "My son will not come to school today," "We need a meeting with the teacher," "My daughter has help with reading."

Por qué es necesario: La comunicación entre la escuela y las familias se gestiona cada vez más a través de **plataformas digitales** (p. ej., registros electrónicos, aplicaciones de mensajería, boletines de notas en línea). Las familias migrantes deben saber manejar estos sistemas para mantenerse informadas sobre la educación de sus hijos e hijas y responder adecuadamente.

Enfoque de alfabetización digital:

- Uso de **aplicaciones o páginas web de comunicación escolar** para leer avisos, consultar calificaciones y ver las tareas.
- Envío de **mensajes breves al profesorado** a través de la aplicación o por correo electrónico.
- Navegación por **formularios digitales** para autorizaciones o inscripciones en actividades escolares.
- Comprensión de **notificaciones** y recordatorios del centro educativo.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Aprendizaje de **vocabulario relacionado con la escuela**: tarea, reunión, nota, horario, ausencia, profesor/a, asignatura, apoyo.
- Formular y responder **preguntas básicas relacionadas con la escuela**.
- Redactar **mensajes breves y funcionales** para la comunicación escolar.
- Comprender fórmulas de cortesía para dirigirse al profesorado o al personal del centro educativo.

