



Marco de nivel A2 | Anexo | Manual sobre educación inclusiva de 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

Level A2 Framework	2
Healthcare Access and Appointments How to book a doctor's visit online	2
Job Search and Employment Services Navigating national job portals	3
Managing Residency and Legal Documentation Filling out residence permit forms	4
Online Banking and Secure Payments Understanding terms and making digital transactions	5
Public Transport and Mobility Services Purchasing digital tickets, checking schedules	6
Parenting and School Communication Using school apps or platforms for children's education	7





Marco de nivel A2



Acceso a la atención sanitaria y citas médicas | Cómo reservar una cita médica online

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender instrucciones ligeramente más complejas relacionadas con citas sanitarias, como «Seleccione el tipo de cita» o «¿Cuáles son sus síntomas?». Comprende preguntas sobre la programación de citas y términos médicos básicos.
	Comprensión lectora	Puede comprender instrucciones sencillas en portales de salud, como «Elegir especialista», «Fechas disponibles», «Introduzca su número de seguro médico» y «Descargar documentos médicos». Reconoce vocabulario más complejo como «derivación», «receta» y «cobertura del seguro».
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede interactuar con mayor seguridad en contextos sanitarios, explicando problemas de salud sencillos o preferencias de horario para la cita. Puede pedir aclaraciones en caso de duda, por ejemplo: «¿Puede explicar esta parte del formulario?» o «¿Hay algún médico disponible mañana?».
	Producción oral	Puede dar información clara al reservar una cita, como «Necesito una cita con un especialista para una revisión» o «Preferiría una cita por la tarde». También puede hacer preguntas como: «¿Qué documentos debo llevar?».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios online más detallados para citas, incluyendo información personal, síntomas y horarios preferidos. Puede escribir frases sencillas y preguntas para aclarar información relacionada con la salud en formularios, como «Necesito un médico por dolor de rodilla».

Por qué es necesario: Las personas migrantes necesitan poder utilizar los servicios de salud digitales para tareas cotidianas, como reservar citas médicas o descargar documentos sanitarios. En el nivel A2, el alumnado debe ser capaz de completar tareas que requieren una interacción más detallada con los sistemas digitales de salud. Estas competencias son fundamentales para participar eficazmente en la sociedad y gestionar la propia salud.

Enfoque de alfabetización digital:

- Aprender a navegar por portales sanitarios comprendiendo la información de las plataformas digitales de salud.
- Adquirir la capacidad de reservar citas online, descargar o consultar historiales médicos y comprender recetas digitales.
- Desarrollar la capacidad de rellenar formularios correctamente con información sanitaria más compleja (por ejemplo, síntomas específicos o afecciones médicas).

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliar el vocabulario relacionado con la salud, incluidos síntomas, tipos de especialistas, documentación médica y tipos de cita.
- Practicar la resolución de problemas explicando síntomas, pidiendo detalles de citas y solicitando aclaraciones del sistema.





- Comprender con mayor profundidad términos médicos y practicar la comunicación eficaz con profesionales sanitarios, tanto online como presencialmente.



Búsqueda de empleo y servicios laborales | Uso de portales nacionales de empleo

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender instrucciones básicas con mayor nivel de detalle, por ejemplo: «Seleccione el sector y la ubicación», «Adjunte su CV antes de enviarlo» o «Debe registrarse antes de solicitar». Puede seguir vídeos breves de orientación o instrucciones orales de ayuda sobre el uso de un portal de empleo.
	Comprensión lectora	Puede leer y comprender ofertas de empleo breves en portales nacionales, identificando el puesto, la ubicación, el horario y el tipo de contrato. Puede seguir instrucciones escritas para solicitar empleo online, como «Subir documentos», «Guardar borrador», «Enviar solicitud». Reconoce correos electrónicos o mensajes de confirmación. Puede distinguir entre diferentes portales de empleo y sus funciones.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede hacer y responder preguntas sencillas en una oficina de empleo o chat online, por ejemplo: «¿Qué experiencia se requiere para este trabajo?», «¿Puedo solicitar sin CV?», «¿Cuándo recibiré una respuesta?». Puede pedir aclaraciones si las instrucciones no están claras.
	Producción oral	Puede dar información breve y conectada sobre sus habilidades y preferencias laborales, por ejemplo: «Trabajé dos años en limpieza», «Quiero encontrar trabajo en un restaurante», «Prefiero trabajar a tiempo parcial por la tarde». Puede expresar disponibilidad y disposición para enviar documentos.
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios digitales de solicitud de empleo con mayor detalle, incluyendo experiencia laboral, formación y disponibilidad. Puede escribir mensajes breves y formales de solicitud como: «Estimado/a empleador/a, estoy interesado/a en el puesto de limpieza. Puedo empezar en septiembre. Adjunto mi CV».

Por qué es necesario: En el nivel A2, las personas migrantes no solo deben registrarse y solicitar empleo, sino también navegar por los portales con mayor autonomía, gestionar correspondencia básica y comprender los procedimientos de solicitud. Esto facilita el acceso al empleo y una mayor interacción con las plataformas digitales públicas.

Enfoque de alfabetización digital:

- Registrarse con datos completos (datos personales, formación, experiencia).
- Buscar empleo mediante filtros (sector, tipo de contrato, ubicación).
- Subir documentos (CV, carta de presentación) en el formato requerido.
- Leer y responder a confirmaciones o rechazos automáticos.
- Comprender la seguridad básica de los datos al compartir información personal online.

Enfoque de alfabetización en L2:





- Ampliar vocabulario: vacante, prácticas, cualificación, competencias, empleador, solicitud, plazo, referencia.
- Comprender descripciones breves de empleo y requisitos.
- Escribir notas de solicitud sencillas y formales.
- Participar en interacciones breves con orientadores laborales o empleadores.



Gestión de residencia y documentación legal | Cumplimentar formularios de permiso de residencia

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2))
Comprensión	Comprensión auditiva	Puede comprender explicaciones breves y claras del personal, líneas de ayuda o tutoriales, por ejemplo: «Debe subir su pasaporte y certificado de residencia» o «La renovación tarda dos semanas». Puede seguir instrucciones de audio en sistemas de reserva de citas.
	Comprensión lectora	Puede leer y comprender textos breves y sencillos en portales gubernamentales, por ejemplo: «Solicitud aceptada», «Faltan documentos», «Su cita está confirmada». Puede seguir guías online para renovar un permiso de residencia o comunicar un cambio de domicilio. Reconoce fechas de caducidad, plazos y documentos obligatorios.
Expresión oral	Interacción	Puede hacer y responder preguntas sencillas pero relevantes en una oficina o por teléfono, por ejemplo: «¿Qué documentos necesito?», «¿Cuándo es mi cita?», «¿Puedo renovar online?». Puede pedir aclaraciones de forma educada: «¿Puede explicarlo otra vez, por favor?».
	Producción oral	Puede explicar situaciones personales en frases breves: «Necesito renovar mi permiso de residencia», «He cambiado de dirección», «Mi pasaporte es nuevo». Puede indicar claramente el motivo de una solicitud.
Expresión escrita	Producción escrita	Puede completar formularios digitales con datos personales, dirección, contacto y datos legales básicos. Puede escribir solicitudes formales breves como: «Me gustaría renovar mi permiso de residencia. He adjuntado los documentos necesarios».

Por qué es necesario: Las personas migrantes deben gestionar con regularidad permisos de residencia, visados y renovaciones. Los errores pueden provocar retrasos o problemas legales. En el nivel A2, el alumnado debería ser capaz de navegar por portales online, seguir notificaciones oficiales e interactuar de forma educada con las instituciones.

Enfoque de alfabetización digital:

- Iniciar sesión de forma segura en portales oficiales de inmigración o de la administración pública.
- Cumplimentar solicitudes online estructuradas (renovación, reagrupación familiar, cambio de domicilio).
- Subir escaneos de documentos de identidad, justificantes de domicilio y fotografías.
- Consultar notificaciones del sistema (documentos faltantes, confirmaciones de cita).





- Descargar justificantes o comprobantes de presentación.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: renovación, caducidad, plazo, permiso, solicitante, documento adjunto, confirmación, cita.
- Comprensión de expresiones fijas en formularios: «válido hasta», «motivo de la solicitud», «documentación justificativa».
- Producción de solicitudes escritas breves y corteses.
- Gestión de diálogos breves con personal administrativo sobre procedimientos.



Banca online y pagos seguros | Comprender términos y realizar transacciones digitales

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender instrucciones bancarias sencillas del personal o mensajes de audio, por ejemplo: «Seleccione su cuenta», «Introduzca el importe», «Confirme con su PIN». Puede seguir explicaciones orales sobre pagos digitales básicos, como facturas o transferencias.
	Comprensión lectora	Puede leer y comprender textos bancarios breves, como «Pago realizado», «Transacción cancelada», «Saldo mínimo requerido». Puede seguir instrucciones online para pagar facturas de suministros o transferir dinero. Reconoce términos clave en portales públicos de pago (por ejemplo, pagoPA).
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede hacer y responder preguntas en una oficina bancaria o línea de ayuda, por ejemplo: «¿Cómo pago mi factura online?», «¿Cuál es mi saldo?», «¿Necesito una cuenta para este servicio?». Puede pedir aclaraciones: «¿Puede explicarme este mensaje otra vez, por favor?».
	Producción oral	Puede explicar necesidades financieras sencillas en frases breves: «Quiero enviar dinero a mi familia», «Necesito pagar la electricidad online», «No entiendo el mensaje de error».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede completar formularios digitales de banca/pagos con destinatario, importe y referencia. Puede escribir mensajes o correos breves como: «Quisiera confirmar el pago de la factura del gas» o «Por favor, envíeme el recibo de mi transferencia».

Por qué es necesario: Las personas migrantes dependen de herramientas financieras digitales para pagar facturas, recibir salarios y apoyar a sus familias. Los errores en la banca online o en los sistemas de pago públicos pueden provocar la interrupción de servicios o riesgos financieros. En A2, el alumnado debería gestionar transacciones sencillas de forma autónoma y reconocer confirmaciones o incidencias.

Enfoque de alfabetización digital:

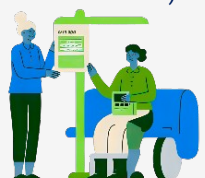




- Acceder a sistemas seguros de banca online o de pago público (por ejemplo, SPID, pagoPA en Italia).
- Realizar transacciones sencillas (pago de facturas, transferencias, recargas móviles).
- Reconocer mensajes del sistema: correcto, error, pendiente, cancelado.
- Descargar y guardar recibos o mensajes de confirmación.
- Comprender medidas básicas de seguridad (contraseñas, PIN, códigos de verificación).

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: saldo, recibo, transacción, cuenta, transferencia, importe, correcto, cancelado.
- Comprensión de instrucciones bancarias breves, escritas y orales.
- Producción de solicitudes escritas breves y corteses (por ejemplo, pedir recibos, confirmar pagos).
- Explicar problemas sencillos con términos básicos («He introducido el código incorrecto», «No puedo iniciar sesión»).



Transporte público y movilidad | Comprar billetes digitales y consultar horarios

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender avisos breves y claros (por ejemplo: «El tren se retrasa 15 minutos», «Los billetes solo están disponibles online»). Puede seguir explicaciones orales del personal o tutoriales sobre el uso de máquinas expendedoras o apps para comprar billetes.
	Comprensión lectora	Puede leer y comprender textos breves en apps o webs de transporte: horarios, tipos de billete (sencillo, ida y vuelta, abono mensual) y actualizaciones simples del servicio («No hay servicio el domingo», «El andén ha cambiado al 3»). Puede seguir instrucciones paso a paso para compras digitales.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede hacer y responder preguntas sobre transporte, por ejemplo: «¿Cuándo sale el próximo autobús?», «¿Cómo uso este billete online?», «¿Puedo comprar un billete de ida y vuelta?». Puede pedir aclaraciones de forma educada: «¿Puede enseñármelo en la pantalla, por favor?».
	Producción oral	Puede expresar necesidades de viaje en frases conectadas, por ejemplo: «Quiero comprar un billete para Roma mañana», «Normalmente voy en autobús al trabajo», «Necesito un abono mensual de metro».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede rellenar formularios de billetes digitales (destino, hora, fecha, datos del pasajero). Puede escribir mensajes breves como: «Necesito información sobre el horario del tren» o «Quiero confirmar mi billete de autobús para hoy».





Por qué es necesario: El transporte público es una necesidad diaria para la mayoría de las personas migrantes. Los servicios son cada vez más digitales, lo que exige competencias para comprar billetes online, consultar actualizaciones y gestionar códigos QR. En A2, el alumnado debería poder manejar interacciones digitales básicas con una autonomía creciente.

Enfoque de alfabetización digital:

- Usar apps y webs de transporte para consultar horarios, precios y billetes.
- Seleccionar tipos de billete (bono de día, ida y vuelta, abono mensual).
- Pagar online con métodos digitales seguros.
- Comprender y usar códigos QR o billetes digitales en el móvil.
- Leer avisos del servicio e incidencias (retrasos, huelgas, cancelaciones).

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: horario, billete sencillo, ida y vuelta, abono mensual, retraso, cancelación, andén, código QR.
- Comprensión de avisos escritos breves y anuncios por megafonía.
- Producción de solicitudes orales y escritas breves y corteses sobre billetes y horarios.
- Descripción de rutinas y necesidades básicas de desplazamiento (trayectos diarios, viajes en familia).



Comunicación escolar y parental | Uso de aplicaciones o plataformas escolares para la educación de los hijos e hijas

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER A2)
Comprensión	Comprensión auditiva	Puede comprender información oral o grabada sencilla en aplicaciones escolares, por ejemplo: «La reunión con el tutor o la tutora es el próximo martes a las 18:00», «Su hijo debe traer ropa de deporte» o «Hay una reunión sobre apoyo educativo adicional».
	Comprensión lectora	Puede leer avisos escolares breves como «Las notas están disponibles online», «Reunión confirmada» o «Se ha asignado un nuevo profesor o profesora de apoyo». Puede seguir instrucciones sencillas en portales escolares (subir una nota, ver un horario o una sesión de apoyo).
Expresión oral	Interacción	Puede hacer y responder preguntas con docentes o personal del centro, por ejemplo: «¿Dónde puedo ver las notas?», «¿Puedo enviar los deberes por la app?», «¿Quién es el profesor de apoyo?», «¿Puede explicarme cómo subir el documento?».
	Producción oral	Puede describir la situación del hijo o la hija en frases conectadas breves, por ejemplo: «Mi hijo está enfermo hoy», «Mi hija tiene apoyo de lectura los lunes», «Necesitamos una reunión con el profesor de matemáticas».





<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede escribir mensajes breves en aplicaciones escolares, por ejemplo: «Mi hijo faltará mañana», «No podemos asistir a la reunión», «Por favor, confirme si ha recibido los deberes», «Mi hijo va a la clase de apoyo el martes». Puede rellenar formularios digitales básicos (ausencia, solicitud de apoyo).
---------------------------------	---------------------------	--

Por qué es necesario: La comunicación entre las familias y la escuela es esencial para garantizar la educación y el bienestar de los niños y niñas. Cada vez más, los centros utilizan plataformas digitales (registros, apps, cuadernos de notas online) como canales oficiales de comunicación. Las familias migrantes deben poder acceder a estas herramientas y responder a través de ellas.

Enfoque de alfabetización digital:

- Usar aplicaciones o webs escolares para leer avisos, consultar horarios y ver notas.
- Subir justificantes de ausencia o confirmaciones de entrega de deberes.
- Enviar y recibir mensajes breves a/de docentes.
- Comprender notificaciones y recordatorios del sistema escolar.
- Acceder a información de apoyo o notas de especialistas a través de la plataforma.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: reunión, nota, horario, asignatura, tutoría, clase de apoyo, profesor/a de apoyo, profesor/a de refuerzo.
- Comprensión de instrucciones y avisos breves en contextos digitales.
- Redacción de mensajes breves y corteses sobre asistencia y necesidades escolares.
- Explicación de cuestiones sencillas sobre la educación del hijo o la hija en frases breves.

