



Marco de nivel B1 | 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



Białostockie
Centrum
Edukacji



**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 B1	
Acceso a la atención sanitaria y citas médicas Cómo pedir cita médica en línea.....	
Búsqueda de empleo y servicios laborales Navegación por portales nacionales de empleo.....	
Banca en línea y pagos seguros Comprender términos y realizar transacciones digitales.....	
Transporte público y movilidad Compra de billetes digitales y consulta de horarios.....	
Comunicación escolar y parental Uso de plataformas educativas para la educación de menores.....	





Marco de nivel B1



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

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	<u>Comprensión auditiva</u>	Puede comprender explicaciones grabadas o en directo de servicios sanitarios, por ejemplo: «Primero debe seleccionar a su médico de familia en el portal», «Las citas solo están disponibles los martes por la mañana», «Suba su certificado de vacunación». Puede seguir instrucciones telefónicas automatizadas más largas.
	<u>Comprensión lectora</u>	Puede comprender instrucciones sencillas en portales sanitarios como «Elegir especialista», «Fechas disponibles», «Introducir número de seguro médico» o «Descargar documentos médicos». Reconoce vocabulario más complejo como «derivación», «receta» o «cobertura del seguro».
<u>Expresión oral</u>	<u>Interacción</u>	Puede interactuar con mayor seguridad en contextos sanitarios, explicando problemas de salud sencillos o preferencias horarias. Puede pedir aclaraciones en caso de duda, por ejemplo: «¿Puede explicarme esta parte del formulario?» o «¿Hay algún médico disponible mañana?».
	<u>Producción oral</u>	Puede dar información clara al pedir una cita, por ejemplo: «Necesito cita con un especialista para una revisión» o «Prefiero una cita por la tarde». También puede hacer preguntas como: «¿Qué documentos tengo que llevar?».
<u>Expresión escrita</u>	<u>Producción escrita</u>	Puede completar formularios en línea más detallados para citas, incluyendo datos personales, síntomas y horarios preferidos. Puede escribir frases sencillas para aclarar información de salud en formularios, como «Necesito un médico por dolor de rodilla».

Por qué es necesario: En B1, las personas migrantes deben no solo pedir y confirmar citas, sino también interpretar instrucciones, gestionar cambios inesperados y comunicar necesidades de salud con mayor precisión. La autonomía en los servicios de salud digitales es esencial para una integración plena.

Enfoque de alfabetización digital

- Navegar por portales sanitarios regionales o nacionales para pedir o modificar citas.
- Comparar médicos y servicios en línea (disponibilidad, ubicación).
- Subir certificados médicos o de vacunación.
- Descargar e interpretar confirmaciones de cita, recibos y resultados de pruebas.
- Gestionar cambios o cancelaciones en línea.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: especialista, certificado, derivación, síntoma, vacunación, resultado de prueba, franja horaria, correo de confirmación.





- Comprensión de instrucciones más largas y textos médicos.
- Producción de explicaciones breves y estructuradas sobre problemas de salud.
- Redacción de solicitudes digitales claras y formales para cambiar citas o subir documentos.



Búsqueda de empleo y servicios laborales | Navegación por portales nacionales de empleo

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede seguir explicaciones de servicios de empleo o tutoriales, por ejemplo: «Para solicitar este puesto debe subir el CV y la carta de motivación», «Compruebe la fecha límite», «Selecione ofertas acordes a su perfil». Puede entender instrucciones más complejas de servicios de ayuda.
	Comprensión lectora	Puede leer ofertas de empleo breves con detalle, identificando tareas, competencias y condiciones contractuales. Puede interpretar notificaciones del sistema («Su solicitud está incompleta», «Perfil actualizado», «Plazo ampliado»). Puede seguir guías paso a paso para crear un CV digital. Puede comprender ofertas formativas en portales públicos.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede formular y responder preguntas más elaboradas en oficinas de empleo o servicios de atención, por ejemplo: «¿Se requiere experiencia en atención al cliente?», «¿Puedo subir más de un CV?». Puede mantener diálogos breves y claros con empleadores o asesores.
	Producción oral	Puede presentar experiencia y competencias de forma conectada: «Trabajé tres años como mozo de almacén...». Puede explicar preferencias y objetivos profesionales.
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede completar formularios de solicitud detallados y redactar mensajes formales breves a empleadores.

Por qué es necesario: En B1 se espera un uso estratégico de los portales de empleo, interpretación de requisitos y comunicación estructurada con empleadores.

Enfoque de alfabetización digital:

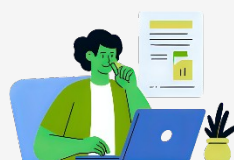
- Crear y actualizar perfiles profesionales en línea.
- Filtrar ofertas relevantes.
- Subir y gestionar documentos.
- Interpretar avisos del sistema.
- Gestionar plazos de solicitud.





Enfoque de alfabetización en L2

- Vocabulario: vacante, requisitos, cualificaciones, plazo, entrevista, carta de motivación.
- Comprensión y producción de textos profesionales estructurados.
- Diálogos breves con personal de empleo.
- Presentación de experiencia en discurso conectado.



Managing Residency and Legal Documentation | Filling out residence permit forms

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede seguir explicaciones detalladas en reuniones, vídeos o grabaciones de servicios de ayuda, por ejemplo: «Para renovar su permiso de residencia debe subir justificantes de ingresos y del seguro médico». Puede comprender instrucciones orales sobre cómo pedir una cita en línea.
	Comprensión lectora	Puede leer y comprender avisos oficiales e instrucciones en línea sobre permisos: plazos de renovación, documentos requeridos o motivos de denegación. Puede interpretar notificaciones por correo electrónico o SMS («Su solicitud está en trámite»). Puede seguir guías paso a paso del portal.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede formular y responder preguntas claras en una oficina o servicio de atención, por ejemplo: «¿Qué ocurre si pierdo el plazo?». Puede gestionar solicitudes de aclaración con personal administrativo.
	Producción oral	Puede explicar su situación personal o legal de forma conectada: «Necesito renovar mi permiso de residencia porque caduca en dos meses».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede completar formularios digitales detallados. Puede redactar solicitudes formales breves a instituciones: «Estimada señora: me gustaría saber si mi permiso de residencia ha sido aprobado. Por favor, indíqueme los siguientes pasos». Puede dar explicaciones breves por escrito sobre documentos faltantes.

Por qué es necesario: Gestionar la residencia y la documentación legal es uno de los ámbitos más críticos y sensibles para las personas migrantes. En el nivel B1, el alumnado debe ser capaz no solo de completar solicitudes, sino también de comprender procedimientos formales, resolver problemas y comunicarse eficazmente con las autoridades.

Enfoque de alfabetización digital:

- Iniciar sesión de forma segura en portales oficiales de inmigración o administración pública.





- Cumplimentar solicitudes estructuradas en línea (renovación, reagrupación familiar, cambio de domicilio).
- Subir copias escaneadas 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 formales.
- Gestión de diálogos breves con personal administrativo sobre procedimientos.



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

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede seguir explicaciones grabadas de bancos o centros de atención telefónica, por ejemplo: «Para completar la transferencia, confirme con el código enviado a su móvil», «Si el pago falla, revise el saldo o inténtelo más tarde». Puede comprender orientaciones orales sobre fraude en línea y pasos de pago seguro.
	Comprensión lectora	Puede leer e interpretar textos digitales detallados de portales bancarios: «Su transferencia ha sido rechazada por falta de fondos». Puede comprender términos y condiciones de servicios básicos.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede formular y responder preguntas estructuradas en una oficina bancaria o servicio de atención, por ejemplo: «¿Puedo aumentar mi límite de transferencia en línea?». Puede explicar problemas sencillos y solicitar soluciones.
	Producción oral	Puede describir necesidades o problemas financieros en frases conectadas: «Necesito enviar dinero al extranjero cada mes», «Intenté pagar la factura de la luz en línea pero el sistema rechazó el pago», «Quiero bloquear mi tarjeta porque la he perdido».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede completar formularios en línea para pagos o transferencias con información detallada (datos del destinatario, IBAN, motivo del pago). Puede redactar mensajes formales breves: «Estimado banco: deseo informar de un pago en línea fallido. Por favor, confirmen si la transacción ha sido cancelada». Puede solicitar confirmaciones por escrito.

Por qué es necesario: La banca en línea y los pagos seguros son esenciales para la autonomía financiera. En B1, las personas migrantes deben poder gestionar transacciones, interpretar errores del sistema, manejar procedimientos de seguridad y comunicarse claramente con entidades financieras.





Enfoque de alfabetización digital:

- Acceso a portales seguros con autenticación en dos pasos (SMS, códigos, app).
- Realización de operaciones complejas (pagos de facturas, transferencias internacionales, pagos periódicos).
- Descarga y almacenamiento de justificantes y registros de transacciones.
- Comprensión de avisos de fraude, errores del sistema y actualizaciones de seguridad.
- Gestión de incidencias o reclamaciones en línea.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: transferencia, transacción, recibo, fondos insuficientes, bloqueado, código de confirmación, autenticación, reembolso, alerta de seguridad.
- Comprensión de notificaciones bancarias más extensas.
- Producción de solicitudes formales y cortesés a bancos o servicios de pago.
- Explicación de problemas financieros en discurso conectado.



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

Área de competencia	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender anuncios más largos en estaciones o aplicaciones: «El tren a Milán ha sido desviado por mantenimiento», «Los billetes comprados en línea deben validarse antes de subir». Puede seguir explicaciones sobre abonos o descuentos.
	Comprensión lectora	Puede leer e interpretar horarios detallados, actualizaciones digitales y avisos del servicio, por ejemplo: «Servicio suspendido por huelga», «Autobús desviado por la estación central», «Abono mensual válido solo en determinadas rutas». Puede seguir instrucciones paso a paso en aplicaciones para reservar y pagar billetes.
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede formular preguntas estructuradas en oficinas de transporte o servicios de atención, por ejemplo: «¿Cómo uso la app para obtener descuento de estudiante?», «¿Puedo cambiar la fecha del billete en línea?», «¿Dónde descargo el recibo del abono?».
	Producción oral	Puede explicar necesidades o problemas de viaje en frases conectadas: «Necesito un abono mensual de metro porque viajo cada día por trabajo», «Mi billete digital no funcionó y tuve que pagar una multa».
<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede completar compras de billetes digitales y registros con datos detallados. Puede escribir mensajes formales breves: «Estimado servicio de atención: mi abono digital no se activó».





		Indiquen el procedimiento».
--	--	-----------------------------

Por qué es necesario: El transporte público es una necesidad diaria de integración. En B1, el alumnado debe gestionar incidencias, abonos y sistemas complejos de billetes, comunicando problemas con claridad.

Enfoque de alfabetización digital:

- Uso de aplicaciones de transporte para comprar, renovar y validar billetes.
- Gestión de abonos (semanales, mensuales, estudiante, etc.).
- Comprensión de alertas del servicio (retrasos, huelgas, desvíos).
- Descarga de códigos QR y justificantes.
- Resolución de errores del sistema.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: abono, ruta, retraso, desvío, huelga, recibo, código QR, inspector, validación, multa.
- Comprensión de avisos detallados.
- Producción de reclamaciones formales breves.
- Explicación de rutinas y necesidades de viaje en discurso conectado.



Comunicación escolar y parental | Uso de plataformas educativas para la educación de menores

Skill Area	Subcompetencia	Descripción de la competencia esperada (MCER B1)
<u>Comprensión</u>	Comprensión auditiva	Puede comprender mensajes más largos de docentes o aplicaciones escolares, por ejemplo: «La reunión se ha cambiado al jueves», «Suba el formulario firmado», «Su hijo empezará con logopedia la semana que viene». Puede seguir explicaciones sobre el uso de plataformas de calificaciones o herramientas de apoyo.
	Comprensión lectora	Puede leer e interpretar comunicaciones escolares detalladas: calendarios de exámenes, planes de apoyo, informes de evaluación o cambios normativos. Puede comprender notificaciones formales como «Su hijo recibe apoyo educativo adicional» o «Complete el consentimiento en línea».
<u>Expresión oral</u>	Interacción	Puede tratar asuntos escolares en conversaciones estructuradas: «He visto en la aplicación que mi hijo faltó a clase; ¿puede explicarme por qué?», «¿Cómo accedo al plan de apoyo en línea?».
	Producción oral	Puede describir necesidades o progresos del menor en discurso conectado: «A mi hija le cuesta hacer los deberes», «Mi hijo tiene clases de apoyo los martes y jueves».





<u>Expresión escrita</u>	Producción escrita	Puede escribir mensajes estructurados y corteses en aplicaciones escolares o correos electrónicos: «Estimado/a docente: he visto una nota sobre apoyo adicional. ¿Podría informarme?». Puede completar formularios digitales de asistencia, autorización o apoyo educativo
---------------------------------	---------------------------	--

Por qué es necesario: La comunicación eficaz con el centro educativo es fundamental para el éxito académico y la integración del menor. En B1, las familias deben comprender notificaciones oficiales, usar herramientas digitales escolares de forma autónoma y comunicarse de forma proactiva con el profesorado.

Enfoque de alfabetización digital:

- Uso de aplicaciones escolares, registros digitales y plataformas educativas.
- Subida y descarga de formularios, tareas y autorizaciones.
- Gestión de pagos escolares en línea.
- Respuesta a notificaciones del sistema.
- Uso de mensajería institucional en plataformas educativas.

Enfoque de alfabetización en L2:

- Ampliación de vocabulario: asistencia, autorización, informe, especialista, plan de apoyo, sesión, retroalimentación, confirmación.
- Comprensión de comunicaciones escolares más extensas.
- Producción de explicaciones estructuradas.
- Redacción de mensajes formales y corteses sobre el progreso del menor.

