



Manual on inclusive L2 education for social and digital participation

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

eMATES: una comunidad para el aprendizaje de L2 y la educación digital

Prólogo

Lengua L2, administración electrónica y personas migrantes adultas: ¿por qué?

¿Qué queremos hacer?

Quiénes somos

Metodología

Resultados

Manual práctico de aprendizaje lingüístico (WP2)

Este trabajo, en síntesis

Aprendizaje de L2 en la Unión Europea

Aprendizaje de L2 y personas migrantes adultas: una vía hacia la ciudadanía

Lengua L2: MCER y LASLLIAM

Brecha digital y acceso de las personas migrantes adultas a la administración electrónica

Administración electrónica en la Unión Europea

Brecha digital y cuestiones sociales

L2 en los países socios

Lengua L2 en España

Lengua L2 en Italia

Lengua L2 en Alemania

Lengua L2 en Grecia

Lengua L2 en Polonia

Administración electrónica en los países participantes

Administración electrónica en España

Administración electrónica en Italia

Administración electrónica en Alemania

Administración electrónica en Grecia

Administración electrónica en Polonia

Buenas historias de cursos de L2 que empoderan para la autonomía digital de las personas migrantes

España

Italia

Alemania

Grecia

Polonia

Co-creación de un marco innovador para el aprendizaje de L2 y administración electrónica





Europa
España
Italia
Alemania
Grecia
Polonia

L2 para la administración electrónica

Conclusiones

Fuentes

Anexos

Anexo del marco A1
Anexo del marco A2
Anexo del marco B1
Anexo de estudios/investigaciones principales sobre aprendizaje de L2





eMATES: una comunidad para el aprendizaje de L2 y la educación digital

Prólogo

La integración de las personas migrantes adultas en las sociedades europeas es un reto complejo que requiere enfoques innovadores e inclusivos para abordar las barreras lingüísticas, sociales y digitales. La competencia lingüística, en particular en la segunda lengua (L2) del país de acogida, es un elemento clave para acceder a los servicios públicos, participar en la vida cívica y lograr una inclusión social significativa.

Sin embargo, la intersección entre el aprendizaje de idiomas y las competencias digitales sigue siendo un ámbito poco explorado, a pesar de su papel fundamental para que las personas migrantes puedan desenvolverse en plataformas de administración electrónica y en servicios esenciales en línea. La Unión Europea, en su compromiso por fomentar la cohesión social y la transformación digital, reconoce la urgencia de reducir estas brechas para garantizar un acceso equitativo a derechos y oportunidades.

Este documento presenta la metodología, los resultados y los productos prácticos del proyecto eMATES, cuyo objetivo es empoderar a las personas migrantes adultas mediante la integración del aprendizaje de la lengua L2 con la educación digital orientada al acceso a la administración electrónica. El manual aborda los retos específicos a los que se enfrentan las personas migrantes, entre ellos la brecha digital, el aislamiento social y el acceso limitado a recursos lingüísticos adaptados. Ofrece un marco estructurado para que docentes, responsables políticos y otras partes interesadas mejoren sus prácticas, proporcionando materiales didácticos innovadores, recursos de formación y una plataforma de aprendizaje en línea.

Estas herramientas están diseñadas para transformar la enseñanza tradicional de lenguas en una vía dinámica y práctica para afrontar situaciones reales, como el acceso a la atención sanitaria, la gestión de trámites administrativos y la participación en actividades comunitarias.

La estructura de este manual refleja el alcance integral del proyecto eMATES. Comienza con una visión general de los objetivos, la metodología y los resultados del proyecto, seguida de un análisis del contexto más amplio del aprendizaje de L2 y del acceso a la administración electrónica en la Unión Europea. Las secciones posteriores ofrecen análisis detallados de la enseñanza de L2 y la participación digital en los países socios de eMATES —España, Italia, Alemania, Grecia y Polonia—, destacando tanto los retos como las buenas prácticas.

El manual también incluye recursos prácticos, como guías paso a paso para docentes, materiales de formación listos para usar y estudios de caso que presentan iniciativas exitosas. Finalmente, concluye con un marco co-creado para integrar el aprendizaje de L2 y la educación digital, con recomendaciones concretas para fomentar la inclusión y la autonomía de las comunidades migrantes en toda Europa.

Al abordar la intersección entre competencias lingüísticas y digitales, este documento contribuye a los objetivos más amplios de la Unión Europea de promover la inclusión social, reducir las desigualdades y empoderar a las poblaciones vulnerables para participar plenamente en la sociedad digital.





Lengua L2, administración electrónica y personas migrantes adultas: ¿por qué?

La integración de las personas migrantes adultas en la sociedad depende en gran medida de su capacidad para comunicarse de manera eficaz. El dominio del idioma no es solo una herramienta de socialización; es una puerta de acceso a servicios esenciales, al empleo y a la participación cívica. Sin embargo, muchas personas migrantes se enfrentan a importantes obstáculos para aprender una segunda lengua (L2), como el acceso limitado a una educación estructurada, la falta de recursos adaptados y dificultades socioeconómicas.

Las barreras en el aprendizaje de idiomas también implican el acceso digital, que no consiste únicamente en “encontrar información”, sino que está directamente relacionado con ventajas concretas, como acceder a servicios de bienestar social y utilizar servicios útiles que hacen la vida más sencilla y práctica.

Entre los principales desafíos se encuentran:

- Brecha digital: muchas personas migrantes carecen de las competencias necesarias para acceder a recursos lingüísticos en línea y a servicios públicos digitales.
- Exclusión de la administración electrónica: sin competencia lingüística, resulta difícil desenvolverse en los procedimientos administrativos en línea.
- Aislamiento social: las dificultades de comunicación reducen la participación en las comunidades locales.

¿Por qué es tan importante integrar el aprendizaje de idiomas con los servicios que las administraciones ofrecen digitalmente? El uso de servicios en línea y de utilidades públicas en Internet dista mucho de ser una realidad en Europa, especialmente entre personas adultas y profesionales de la educación con escasa confianza digital. Los grupos más afectados por esta brecha son las mujeres, las personas adultas con baja alfabetización y, sobre todo, las personas migrantes.

En este sentido, eMATES pretende implicar a centros de educación de personas adultas, profesorado de L2, asociaciones y escuelas de idiomas para reflexionar conjuntamente sobre cómo apoyar a su alumnado en el uso eficaz de la administración electrónica. Por un lado, eMATES busca crear materiales didácticos innovadores y, al mismo tiempo, ponerlos a prueba a nivel local, implicando al alumnado en la transformación de la manera en que afronta diversas situaciones cotidianas en las que el uso de plataformas digitales puede facilitar enormemente las cosas.

¿Qué queremos hacer?

eMATES es un proyecto diseñado para hacer que el aprendizaje de idiomas sea más práctico y útil para las personas migrantes adultas. Además, queremos dotar al profesorado de L2 y a las personas voluntarias de materiales complementarios que les permitan desarrollar clases que ayuden a su alumnado a aprender vocabulario, conceptos y estrategias relacionados con sus contextos cotidianos.

Creemos que aprender una nueva lengua no debería limitarse a los libros de texto y a los ejercicios en el aula: debe ayudar a las personas a desenvolverse en la vida diaria, especialmente en un mundo cada vez más digital.





Nuestro enfoque combina la educación lingüística con aplicaciones prácticas en la vida real, ayudando a las personas migrantes a desarrollar las competencias necesarias para acceder a servicios públicos, realizar gestiones en línea y ser más autónomas en sus nuevas comunidades.

Aunque casi todas las personas en la Unión Europea disponen de un teléfono inteligente, eso no significa que tengan la capacidad de utilizarlo de forma crítica ni de acceder a los principales servicios digitales ofrecidos por las administraciones públicas de los países de la UE.

Quiénes somos

DomSpain

DomSpain es un centro dinámico de educación y formación que opera a nivel nacional e internacional. Fundado en 2008, ofrece servicios de gestión de proyectos, traducción profesional, cursos y talleres, formaciones europeas, promoción territorial y soluciones digitales. DomSpain se centra en el aprendizaje permanente, proporcionando servicios educativos y apoyo en el diseño, la gestión y la implementación de proyectos para los sectores público y privado a nivel local y regional.

Polygonal

Polygonal es una organización sin ánimo de lucro cuyo lema es «educación para el cambio social». Está ubicada en el pequeño pueblo rural de Cori, a una hora al sur de Roma. Polygonal se creó para explorar formas alternativas de participación en el territorio y promover la innovación en educación, activismo y eventos culturales. Colabora con el Ayuntamiento de Cori gestionando la biblioteca pública local y el archivo histórico, apoyando diversas actividades educativas y eventos culturales. En cooperación con actores locales, organiza semanalmente actividades de aprendizaje de la lengua italiana. Además, cuenta con amplia experiencia en educación sobre administración electrónica, con más de cinco años de trabajo con centros locales de educación de personas adultas. Su centro de formación, «Polis Lab», se centra en las necesidades educativas especiales y la formación permanente. Polygonal participa en la organización de dos festivales principales: Visioni, dedicado a la música electrónica y al posicionamiento territorial, e InSania, un festival sobre salud mental.

Wisamar

Wisamar es una organización educativa sin ánimo de lucro con sede en Leipzig (Alemania) que ofrece formación profesional, cultural y de personas adultas. Está certificada conforme al Reglamento de Acreditación y Licencia para la Promoción del Empleo y autorizada como proveedora de cursos de integración. Wisamar promueve la integración social y en el mercado laboral, y ofrece programas de formación profesional y de formación continua para profesorado y formadores. Con amplia experiencia en proyectos financiados por la Unión Europea —incluidos proyectos de movilidad, cooperación e innovación—, Wisamar también ha recibido varios premios, entre ellos por el proyecto Discover sobre emprendimiento.

Escuela Vardakeios

La Escuela Vardakeios organiza programas para personas adultas centrados en el aprendizaje de lenguas extranjeras, el desarrollo de competencias educativas básicas y el enriquecimiento personal. En este marco, ofrece cursos de griego, inglés, español, italiano y francés, así como talleres de escritura creativa, historia del arte, ajedrez y pintura, dirigidos tanto a población local como a personas inmigrantes. Desde





2009, Vardakeios participa en programas europeos de educación de personas adultas y ha desarrollado una sólida red nacional y europea de organizaciones que trabajan en el mismo ámbito.

BCE

El Centro Educativo de Białystok es una institución pública que ofrece educación de personas adultas y formación del profesorado. Incluye un instituto para personas adultas, una escuela postsecundaria y cursos gratuitos de cualificación profesional. BCE también gestiona el Centro Municipal de Asesoramiento Metodológico, la Academia Familiar de Białystok (conferencias, clases y talleres para familias), el Club de Personas Mayores (actividades para mayores de 60 años) y el Centro Local de Orientación Profesional, que ofrece orientación laboral individual y grupal para personas de todas las edades.

Metodología

El propósito y el enfoque de eMATES se basan en una idea sencilla: el aprendizaje de idiomas debe ayudar a las personas a hacer cosas reales en la vida real. Para las personas migrantes adultas, esto significa utilizar la lengua local para acceder a servicios públicos en línea: pedir cita médica, renovar un permiso, consultar mensajes escolares o pagar una tasa. Nuestra metodología conecta el aprendizaje de L2 con los pequeños pasos digitales necesarios para completar estas tareas, de modo que «entiendo» se convierta en «puedo actuar».

Seguimos un proceso claro, centrado en las personas, en cinco países (España, Italia, Alemania, Grecia y Polonia):

- Escuchar primero: encuestamos a 88 personas adultas en formación y a 51 docentes o voluntarios. Les preguntamos qué dificultades encuentran en Internet (salud, residencia, empleo, pagos, transporte, escuela) y hasta qué punto el profesorado se siente seguro incorporando estas tareas en el aula.
- Co-crear con profesionales: trabajamos con profesorado de L2, centros de educación de personas adultas y ONG para seleccionar las tareas cotidianas más relevantes y diseñar actividades adaptadas a las condiciones reales del aula.
- Diseñar, probar y mejorar: desarrollamos lecciones listas para usar y una plataforma de simulación en línea, las probamos localmente, recogimos comentarios y realizamos mejoras en ciclos breves.
- Alinear con enfoques eficaces: basamos el trabajo en el MCER (aprendizaje orientado a la acción) y en LASLLIAM (para personas adultas con baja alfabetización), y vinculamos las actividades con herramientas nacionales de administración electrónica en cada país.

¿En qué nos centramos?

Organizamos el aprendizaje en torno a seis ámbitos de la vida en los que se cruzan lengua y competencias digitales:

1. Atención sanitaria
2. Empleo y servicios laborales





3. Residencia y documentación legal
4. Pagos y finanzas básicas
5. Transporte y movilidad
6. Plataformas escolares y de crianza

En cada ámbito desglosamos las tareas en:

- Funciones lingüísticas: pedir ayuda, explicar un problema, comprobar pasos, confirmar información.
- Vocabulario clave y lenguaje del sistema: subir archivos, confirmar, pendiente, número de referencia, mensaje de error.
- Microcompetencias digitales: acceso seguro (eID), subida de archivos, lectura de notificaciones, comprensión de avisos de estado, detección de intentos de fraude.
- Estrategias sociales: mantener la cortesía y la perseverancia, proteger los datos personales, gestionar errores con calma..

Qué desarrollamos con eMATES

- Manual práctico (WP2): lecciones paso a paso que convierten tareas administrativas habituales en actividades de aprendizaje lingüístico. Cada lección incluye objetivos funcionales, guiones para el aula, apoyos visuales y opciones con poco texto para principiantes.
- Kit para docentes (WP3): planes de clase listos para usar, apoyos didácticos (glosarios, capturas de pantalla, listas de verificación) y rúbricas sencillas para evaluar la «autonomía administrativa» (finalización, precisión, tiempo y gestión de errores).
- Plataforma de simulación en línea (WP4): entornos seguros que reproducen portales reales. El alumnado completa formularios, sube documentos y responde a indicaciones del sistema sin riesgo. La plataforma ofrece retroalimentación clara y distingue entre dificultades lingüísticas y errores de procedimiento.

Resultados

Manual práctico de aprendizaje lingüístico (WP2)

Guía paso a paso para docentes y voluntariado de L2 que muestra cómo integrar situaciones reales —como pedir cita médica, rellenar formularios administrativos o usar la banca en línea— en las clases de idioma. Este manual ayuda a que el aprendizaje sea interactivo y relevante, permitiendo aplicar inmediatamente lo aprendido.

Incluye recursos y materiales útiles sobre aprendizaje de L2 y competencias digitales para su uso en el aula.

Materiales de formación específicos para docentes (WP3)



- Planes de clase, ejercicios y herramientas digitales listos para usar, diseñados para enseñar lengua a través de actividades cotidianas.
- Especial atención al apoyo del profesorado para introducir la tecnología a estudiantes con poca familiaridad con plataformas digitales





Plataforma de aprendizaje en línea (WP4)



- Un entorno digital accesible donde las personas migrantes pueden practicar competencias lingüísticas mediante escenarios interactivos relacionados con servicios en línea.
- Permite simular situaciones reales –como rellenar una solicitud de empleo, solicitar la residencia o pedir ayudas para el cuidado infantil– mientras se desarrollan las competencias lingüísticas.

Este trabajo, en síntesis

eMATES se centra en tres problemas interrelacionados que dificultan la plena participación de las personas migrantes adultas en la vida cotidiana en Europa (1) competencias limitadas en la segunda lengua local (L2, es decir, la lengua del país de acogida); (2) la brecha digital (acceso desigual a dispositivos, competencias digitales y beneficios reales de su uso); (3) el rápido traslado de los servicios públicos a Internet (administración electrónica, como pedir cita sanitaria o renovar permisos en línea).

Entrevistamos a 88 personas adultas en formación y a 51 docentes o voluntarios de clases de L2. Los resultados fueron claros: más del 75 % del alumnado tenía poca o ninguna familiaridad con plataformas básicas de servicios públicos en línea, y solo una minoría se sentía capaz de utilizarlas de forma autónoma. Menos del 40 % del profesorado se sentía preparado para incorporar tareas de servicios públicos digitales en sus clases. Esto revela un desajuste entre lo que el alumnado necesita hacer realmente (rellenar formularios, leer mensajes oficiales, subir documentos) y lo que suele hacerse en el aula.

Estas carencias se suman a problemas europeos más amplios ya identificados: las mujeres y las personas migrantes recién llegadas participan menos en la vida digital; las personas adultas con baja escolarización tienen dificultades para utilizar descriptores estándar de nivel lingüístico (como los del MCER, el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, que describe los niveles de A1 a C2); y los avances en el aula no siempre se traducen en la capacidad real de ejercer derechos (sanidad, empleo, residencia, prestaciones o comunicación escolar).

La innovación de eMATES consiste en pasar del «idioma por el idioma» al «idioma para la autonomía cívica digital» (autonomía entendida como la capacidad de actuar de forma independiente en la sociedad). Seguimos utilizando marcos de referencia conocidos como el MCER e incorporamos LASLLIAM (Alfabetización y aprendizaje de segunda lengua para la integración lingüística de personas migrantes adultas), pero integrándolos en tareas reales de la vida administrativa cotidiana: pedir cita médica, usar portales de empleo, renovar documentación de residencia, pagar tasas en línea, utilizar aplicaciones de transporte o comunicarse con la escuela.

El proyecto genera tres resultados principales (1) un Manual práctico para docentes y voluntariado basado en tareas y resolución de problemas; (2) paquetes formativos listos para usar con escenarios breves, diálogos y apoyos didácticos que guían paso a paso la acción digital; (3) una plataforma de simulación en línea que reproduce sitios web de servicios públicos en un entorno seguro donde practicar sin temor a cometer errores oficiales.

En los cinco países socios (España, Italia, Alemania, Grecia y Polonia) comprobamos que poseer un teléfono inteligente no significa poder completar con éxito un trámite público en línea. Entre las barreras se





encuentran el lenguaje difícil de comprender, la complejidad de los procesos y la falta de preparación docente para guiar al alumnado.

Para responder a ello, eMATES desarrolla un marco integrado en seis ámbitos prioritarios: atención sanitaria; búsqueda de empleo y servicios laborales; residencia y documentación legal; finanzas y pagos seguros; transporte público y movilidad; y plataformas escolares y de crianza. En cada ámbito se conectan funciones lingüísticas útiles, vocabulario clave, microcompetencias digitales y estrategias sociales.

El resultado es un modelo reutilizable por otras organizaciones. Convierte las clases de lengua en trampolines para la participación real, no solo en espacios para aprender gramática o listas de palabras. En definitiva, vincular estrechamente el aprendizaje de la segunda lengua con la práctica guiada en servicios reales en línea puede transformar «puedo entender palabras» en «puedo actuar de forma autónoma», favoreciendo una inclusión más equitativa y una mayor seguridad en la vida cotidiana.

Aprendizaje de L2 en la Unión Europea

Aprendizaje de L2 y personas migrantes adultas: una vía hacia la ciudadanía

Aprendizaje de L2 y personas migrantes adultas: una vía hacia la ciudadanía

El aprendizaje de una segunda lengua (L2) es una vía clave para las personas migrantes adultas que aspiran a obtener la ciudadanía, ya que facilita la integración en las sociedades de acogida y permite participar activamente en la vida cívica. La Unión Europea reconoce la importancia de la adquisición lingüística como un componente fundamental de una integración exitosa, que sustenta políticas como los Principios básicos comunes sobre integración, los cuales subrayan la necesidad de dominar la lengua para acceder a derechos y servicios. Varios Estados miembros de la UE han introducido requisitos obligatorios de L2 para las personas migrantes, lo que refleja el compromiso de reforzar las competencias lingüísticas como medio para promover la cohesión social y la inclusión en la comunidad.

Marcos como el Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) proporcionan directrices estructuradas que permiten al profesorado adaptar los programas de enseñanza a las necesidades diversas de las personas migrantes. El MCER define niveles de competencia desde A1 (inicial) hasta C2 (dominio), lo que posibilita un enfoque estandarizado de la educación lingüística. Iniciativas como LASLLIAM (Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants) abordan específicamente los retos de las personas no alfabetizadas o con baja alfabetización, ofreciendo descriptores y recursos para apoyar sus necesidades educativas específicas.

Los objetivos del aprendizaje de L2 van más allá del simple dominio del idioma: incluyen el desarrollo de competencias digitales, conciencia cultural y habilidades sociales esenciales para desenvolverse en la vida cotidiana en un nuevo país. Alcanzar, como mínimo, un nivel B1 en la lengua del país de acogida mejora de forma significativa la capacidad de acceder al empleo y participar en actividades sociales, lo que favorece la integración. El dominio de la lengua local permite relacionarse con los servicios públicos, participar en actividades comunitarias y construir redes sociales, elementos fundamentales para una integración exitosa.





Lengua L2: MCER y LASLLIAM

En el marco del compromiso de la Unión Europea con la inclusión y la transformación digital, la adquisición de una segunda lengua (L2) por parte de personas migrantes adultas desempeña un papel central para posibilitar el acceso a derechos cívicos, sociales y digitales.

El Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER) ha sido durante mucho tiempo una herramienta estandarizada para evaluar la competencia lingüística en Europa, proporcionando un lenguaje común para describir resultados de aprendizaje, diseñar currículos y realizar evaluaciones.

A pesar de ser una herramienta muy útil, para las personas migrantes adultas con baja escolarización los descriptores tradicionales del MCER a menudo se quedan cortos a la hora de reflejar los desafíos específicos de quienes tienen poca o ninguna educación formal.

Como respuesta, la Comisión Europea impulsó el marco LASLLIAM (Literacy And Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants) para adaptar mejor la enseñanza de lenguas a esta población. LASLLIAM fue presentado oficialmente en 2022 por el Consejo de Europa como una herramienta complementaria al Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas (MCER), dirigida específicamente a las necesidades de personas migrantes adultas con baja escolarización o no alfabetizadas.

LASLLIAM complementa el MCER al centrarse en competencias fundamentales de alfabetización y en capacidades comunicativas esenciales para la integración, la navegación digital y la participación cívica. También se alinea con prioridades más amplias de la UE, como el Plan de Acción de Educación Digital y el Plan de Acción para la Integración y la Inclusión, al respaldar enfoques pedagógicos específicos que integran el aprendizaje de la lengua con el acceso a la administración electrónica y a servicios esenciales.

Dado que el acceso a plataformas digitales es cada vez más necesario para ejercer derechos y participar en la sociedad, la competencia en L2 —especialmente cuando se guía mediante herramientas como el MCER y LASLLIAM— es una base imprescindible para una participación equitativa en una Europa digital.

Brecha digital y acceso de las personas migrantes adultas a la administración electrónica

Administración electrónica en la Unión Europea

La administración electrónica en la Unión Europea (UE) se ha convertido en un pilar de la estrategia de transformación digital, con el objetivo de mejorar la accesibilidad, la eficiencia y la transparencia de los servicios públicos. En 2024, el 70 % de la ciudadanía de la UE de entre 16 y 74 años declaró haber utilizado servicios públicos en línea durante el último año, un ligero aumento respecto al 69,3 % de 2023. No obstante, persisten importantes diferencias entre Estados miembros; por ejemplo, Dinamarca registró una tasa de uso del 98,5 %, mientras que Italia se situó en el 55,1 % (Eurostat, 2025).

Brecha digital y cuestiones sociales

A pesar del compromiso de la Unión Europea con la inclusión digital, el acceso a los servicios de administración electrónica sigue siendo desigual, especialmente en función del género y del origen migratorio. Aunque el uso de servicios públicos digitales ha aumentado de forma sostenida —hasta alcanzar el 70 % de la población de la UE de 16 a 74 años en 2024 (Eurostat, 2025)—, las mujeres y las





personas migrantes son, estadísticamente, menos propensas a utilizar estas plataformas. Según el Instituto Europeo de la Igualdad de Género (EIGE), las mujeres están infrarrepresentadas en la participación digital en todos los Estados miembros, y la brecha digital de género es más marcada entre las personas mayores y quienes tienen niveles educativos más bajos.

Esto se refleja en el informe DESI de 2023, que señala que solo el 54 % de las mujeres con baja educación formal utilizó servicios de administración electrónica, frente al 61 % de los hombres en la misma categoría (Comisión Europea, 2023). Las personas migrantes se enfrentan a dificultades aún mayores: el Plan de Acción para la Integración y la Inclusión (2021–2027) de la Comisión Europea identifica el acceso digital como un ámbito clave de exclusión para nacionales de terceros países, que suelen encontrar barreras acumuladas como baja alfabetización digital, falta de apoyo lingüístico localizado y menor acceso a Internet fiable.

Un estudio de la OCDE de 2022 concluyó que las personas migrantes tienen entre un 20 % y un 30 % menos de probabilidad que la población nacida en el país de utilizar servicios públicos en línea en Europa, y que la brecha es especialmente amplia entre mujeres de origen no comunitario. Estas desigualdades ponen de relieve la necesidad de estrategias digitales inclusivas que combinen aprendizaje de la lengua, educación cívica y acceso a herramientas digitales para garantizar una participación equitativa en los sistemas de administración electrónica en toda la UE.

La brecha digital puede entenderse como un fenómeno multinivel que comprende tres niveles distintos de desigualdad. El primer nivel se refiere al acceso a Internet, planteado inicialmente en términos binarios: las personas estaban conectadas o desconectadas. Los primeros esfuerzos para reducir esta brecha se centraron únicamente en el acceso físico a la infraestructura digital (Scheerder et al., 2017).

Sin embargo, disponer de acceso a Internet no se traduce automáticamente en una participación digital significativa. El segundo nivel de la brecha digital se refiere a las desigualdades en competencias digitales. Incluso en sociedades con alta conectividad, existen grandes diferencias en la capacidad de usar las herramientas digitales de forma eficaz. Esta perspectiva amplía la noción de acceso más allá de la infraestructura física e incorpora lo que Van Dijk (2008) define como cuatro dimensiones: acceso motivacional, acceso material, acceso a habilidades y acceso de uso. Estos factores determinan, en conjunto, si las personas pueden beneficiarse realmente de las tecnologías digitales.

El tercer nivel de la brecha se relaciona con los resultados diferenciados derivados del uso de Internet. Destaca que algunas personas están mejor situadas que otras para convertir la participación digital en capital social, económico o cultural (Van Deursen y Helsper, 2015; Ragnedda, 2019). Por ejemplo, buscar información en línea, defender los propios derechos, participar en redes sociales y profesionales o desarrollar conciencia cultural son formas de competencia digital que contribuyen a una mayor inclusión.

Otros ejemplos concretos son los efectos de políticas de bienestar a las que solo se puede acceder mediante la interacción con plataformas públicas digitales: estas políticas no llegan a los grupos más vulnerables, que suelen ser precisamente quienes menos pueden acceder a los servicios más críticos basados en Internet.

De este modo, quienes carecen de competencias clave para utilizar la administración electrónica corren el riesgo de una exclusión más profunda, ya que tienen menos capacidad para acceder a conocimientos, servicios y oportunidades que ofrece la participación digital.





L2 en los países socios

Lengua L2 en España

Este apartado incluye el catalán como parte del panorama de L2, dado que la entidad coordinadora del proyecto está ubicada en Cataluña, donde el castellano y el catalán son lenguas oficiales y resultan clave para la integración de la población migrante.

Aprender castellano y catalán es esencial para la integración de personas migrantes y refugiadas en la sociedad española. La lengua es la base de la comunicación, la participación en la vida cívica, el acceso a los servicios públicos y la incorporación al mercado laboral. En Cataluña, a menudo es necesario adquirir ambas lenguas para relacionarse de manera eficaz con instituciones, escuelas y comunidades. En toda la región, múltiples entidades públicas, privadas y del tercer sector ofrecen formación lingüística para personas migrantes. Esta sección describe los principales agentes y estructuras.

Consorti per a la Normalització Lingüística (CPNL)

El CPNL es un organismo público catalán dedicado a promover el uso del catalán, especialmente entre la población adulta. A través de su red de centros de normalización lingüística, ofrece cursos de catalán gratuitos o subvencionados para personas recién llegadas, alineados con los niveles del MCER (de A1 a C1). Los cursos se centran en la comunicación práctica cotidiana y en la integración cívica. El CPNL también impulsa programas de voluntariado como el Voluntariat per la Llengua, que empareja a aprendientes con hablantes nativos para practicar conversación. Además, colabora con ayuntamientos, escuelas y ONG para llegar a públicos más amplios.

Escuela Oficial de Idiomas (EOI)

Las EOI son escuelas públicas de idiomas que ofrecen enseñanza formal para personas adultas. En Cataluña, las EOI imparten clases certificadas de castellano y catalán para población migrante, a menudo a bajo coste. Estas instituciones siguen currículos estandarizados y ofrecen certificaciones que facilitan el acceso al mercado laboral o a estudios universitarios. No obstante, las listas de espera y la accesibilidad geográfica limitada pueden ser un obstáculo, especialmente para personas con bajos ingresos o en zonas rurales.

Programas municipales de educación de personas adultas (Formació d'Adults)

Los municipios de Cataluña gestionan centros de formación de personas adultas que ofrecen alfabetización, formación profesional y cursos de L2. Estos centros suelen proponer programas flexibles, adaptados a las necesidades de las personas migrantes, combinando clases de castellano y catalán con orientación sobre derechos cívicos, empleo y alfabetización digital. Por ejemplo, los Centres de Formació de Persones Adultes (CFPA) trabajan a menudo directamente con comunidades migrantes, apoyando la integración de manera práctica e integral.

Iniciativas de ONG y estructuras de apoyo a personas refugiadas

Numerosas organizaciones no gubernamentales y asociaciones comunitarias contribuyen de forma significativa al aprendizaje de L2 para población migrante. Algunos ejemplos son:





- DomSpain (Reus): ofrece cursos estructurados de castellano y catalán para personas migrantes, integrando la lengua con competencias digitales y acceso a la administración electrónica.
- Red Acoge / Accem / CEAR: redes de ámbito estatal que apoyan a solicitantes de asilo y personas migrantes mediante formación lingüística, asesoramiento jurídico y servicios de integración.
- Fundació Servei Solidari / Bayt al-Thaqafa: imparten clases de lengua y alfabetización, especialmente dirigidas a mujeres y a menores no acompañados, combinándolas con mentoría y servicios de empleo. Estas entidades suelen ofrecer entornos de aprendizaje más personalizados e inclusivos, cubriendo carencias de la educación formal.

Programas universitarios y centros de investigación

Varias universidades catalanas desarrollan programas de enseñanza de L2 e iniciativas de integración, entre ellas:

- Universitat de Barcelona (UB): ofrece cursos de castellano y catalán para estudiantes internacionales y personas refugiadas.
- Universitat Autònoma de Barcelona (UAB): alberga el Centre d'Estudis i Recursos Culturals, que apoya la educación intercultural y la investigación en aprendizaje de lenguas.
- Universitat Rovira i Virgili (URV): ofrece cursos de catalán y castellano, especialmente orientados a estudiantes Erasmus y personas refugiadas.

Aprendizaje permanente y plataformas de educación digital

La Generalitat de Catalunya promueve el aprendizaje a lo largo de la vida mediante plataformas regionales como Aula Mentor y la Xarxa Punt TIC, que combinan formación lingüística con competencias digitales y cívicas. Estas opciones son clave para personas migrantes adultas que desean mejorar sus habilidades digitales mientras avanzan en su competencia lingüística. Plataformas en línea como Parla.cat (para catalán) ofrecen modelos de aprendizaje autónomo y semipresencial adaptados a horarios y niveles diversos.

Lengua L2 en Italia

Aprender italiano como segunda lengua (L2) es un pilar de la integración de las personas migrantes en Italia. Abre puertas al empleo, la educación, los servicios públicos y la vida cívica. Italia cuenta con un sistema estructurado y a la vez diverso, en el que participan instituciones públicas, ONG y herramientas digitales para ofrecer formación lingüística ajustada a las necesidades reales de las comunidades migrantes.

Las certificaciones de italiano no son solo una herramienta de desarrollo personal: también son requisitos legales y prácticos para muchas personas migrantes, especialmente para obtener permisos y acceder a la ciudadanía italiana. En el caso del permiso de residencia de larga duración (Permesso di soggiorno UE per soggiornanti di lungo periodo), se exige acreditar al menos un nivel A2 de italiano. La certificación puede obtenerse mediante exámenes públicos o tras completar cursos en centros autorizados, como los CPIA. En cambio, para la ciudadanía italiana se requiere un nivel B1 obligatorio (oral y escrito), además de otros requisitos relacionados con el tiempo de residencia legal (por ejemplo, para personas migrantes económicas no comunitarias suelen ser 10 años; para personas refugiadas, 5 años, etc.), la ausencia de antecedentes penales, entre otros. La certificación debe proceder de una institución oficialmente reconocida, como:





- Università per Stranieri di Siena (CILS)
- Università per Stranieri di Perugia (CELI)
- Società Dante Alighieri (PLIDA)
- Università Roma Tre (CERT.IT)

Estas certificaciones ayudan a estandarizar el aprendizaje, apoyan la integración cívica y garantizan que las personas migrantes dispongan de las competencias necesarias para participar activamente en la sociedad.

El sistema italiano de enseñanza del italiano como L2 es multifacético e implica a distintas instituciones públicas, organizaciones no gubernamentales y iniciativas comunitarias.

Centros Provinciales de Educación de Personas Adultas (CPIA)

Los CPIA son instituciones públicas bajo la supervisión del Ministerio de Educación que ofrecen cursos de italiano L2 gratuitos o de bajo coste para personas migrantes adultas. Los cursos abarcan desde alfabetización básica hasta nivel B1, y a menudo incluyen educación cívica y alfabetización digital. Finalizar estos cursos puede conducir a certificaciones reconocidas, necesarias para permisos de residencia de larga duración. Reformas recientes han reforzado la colaboración entre los CPIA y los centros escolares ordinarios para evaluar el nivel lingüístico de las personas migrantes y desarrollar itinerarios formativos personalizados.

Institutos públicos y centros de formación profesional

Algunas escuelas de secundaria, especialmente las que ofrecen clases nocturnas o programas profesionales, imparten italiano L2 a adolescentes y jóvenes migrantes. Estos programas suelen combinar aprendizaje del idioma con apoyo específico en materias, facilitando la integración en el sistema educativo formal.

Iniciativas municipales y regionales

Las administraciones locales organizan cursos de italiano a través de servicios sociales, centros comunitarios y oficinas de apoyo a la población migrante. Estas formaciones a menudo se financian con programas nacionales o europeos e incluyen módulos sobre derechos civiles, orientación laboral y competencias digitales.

ONG y organizaciones comunitarias

Muchas ONG y grupos comunitarios ofrecen cursos de italiano L2, con un énfasis especial en colectivos vulnerables como mujeres con hijos pequeños, solicitantes de asilo y personas en situación administrativa irregular. Estas iniciativas suelen aportar un entorno de aprendizaje más personalizado e inclusivo, cubriendo necesidades que el sistema formal no siempre atiende.

Universidades e instituciones de investigación

Varias universidades italianas imparten cursos de italiano L2 para estudiantes internacionales, personas refugiadas y solicitantes de asilo. Destacan la Università per Stranieri di Siena y la Università per Stranieri di





Perugia, ambas reconocidas internacionalmente por sus programas y certificaciones (por ejemplo, CILS y CELI).

Plataformas de aprendizaje en línea y a distancia

Las plataformas digitales desempeñan un papel cada vez más importante, al ofrecer oportunidades flexibles, a ritmo propio y en formatos mixtos. Recursos como Parliamo Italiano, ITA L2 y la plataforma en línea de Loescher proporcionan materiales accesibles para quienes encuentran barreras para asistir a clases presenciales.

Lengua L2 en Alemania

Alemania ofrece a las personas refugiadas un marco amplio de formación lingüística, esencial para su integración lingüística y cultural en la sociedad. Estos programas estructurados, financiados en gran medida por la Oficina Federal de Migración y Refugiados (BAMF), se centran en el desarrollo de competencias lingüísticas básicas, principalmente entre los niveles A1 y B1, con un acceso más limitado a niveles avanzados (B2 a C1). El núcleo de esta iniciativa son los cursos de integración, la principal vía de formación lingüística financiada por el Estado para empoderar a las personas refugiadas.

Herramienta principal para la provisión de L2: los cursos de integración

Los cursos de integración constan de 600 horas de formación lingüística, complementadas por 100 horas de orientación sobre aspectos clave de la cultura alemana, la historia y gestiones administrativas. La participación es gratuita para las personas refugiadas que cumplen los requisitos, incluidas quienes tienen permiso de residencia y las personas solicitantes de asilo bajo determinadas disposiciones legales, como el artículo 55 de la Ley de Asilo. Estos cursos buscan dotar a las personas participantes de competencias de comunicación práctica para la vida diaria: desde relacionarse con la administración hasta escribir correos electrónicos o prepararse para entrevistas de trabajo. Además, distintos proveedores ofrecen itinerarios específicos para determinados colectivos –por ejemplo, mujeres, madres y padres, o jóvenes de hasta 26 años–, con el fin de garantizar un entorno de aprendizaje más inclusivo.

Otros cursos de lengua L2

Para quienes no cumplen los requisitos de los cursos de integración financiados por el Estado –como solicitantes de asilo sin estatus de protección temporal, migrantes de la UE o personas con un nivel superior a B1–, las opciones de formación lingüística son más limitadas. Los cursos de lengua profesional (DeuFöV) están orientados a personas empleadas o en formación profesional en niveles B2 a C1; sin embargo, la elegibilidad depende de la situación laboral o de planes de inserción vinculados a la formación profesional. En 2023, alrededor de 1.100 proveedores ofrecían este tipo de cursos.

Además, algunas universidades, como la HWR Berlin, imparten cursos gratuitos de C1 dirigidos a personas refugiadas que desean continuar su formación, aunque suelen estar enfocados a perfiles concretos. En el ámbito privado, existen más de 350 academias de idiomas que ofrecen cursos de alemán, pero normalmente requieren un desembolso económico, con un coste medio de 200 a 400 € al mes.

Retos

A pesar de la amplia oferta, las personas refugiadas se enfrentan a obstáculos importantes para acceder a formación lingüística avanzada. Una barrera crítica es la financiación pública limitada, ya que el BAMF suele cubrir los costes solo hasta el nivel B1. Acceder a cursos avanzados (B2 a C1) suele requerir estar trabajando o estar matriculado en programas de formación profesional, condiciones que muchas personas





refugiadas tienen dificultades para cumplir. Además, existen desigualdades territoriales, especialmente en zonas rurales donde hay menos centros de formación disponibles. Otro reto es la falta de preparación para exámenes reconocidos a nivel nacional, como el TestDaF o el DSH, por parte de proveedores públicos, lo que obliga a recurrir a instituciones privadas para cumplir requisitos de acceso a la universidad.

Centros de formación y oferta de cursos

En comparación con otros países europeos, el panorama de formación lingüística en Alemania es amplio. La disponibilidad de aproximadamente 1.600 proveedores acreditados de cursos de integración supera la de la mayoría de países de la UE, como Francia, donde el sistema de Français Langue d'Intégration es más reducido y se centra principalmente en solicitantes de ciudadanía. Además, mientras Alemania pone el énfasis en la competencia en alemán, países como Suecia y los Países Bajos promueven enfoques bilingües enseñando en inglés junto con la lengua nacional. Aunque el alemán es la lengua materna más hablada en la UE, tiene dificultades para consolidarse como lengua franca en comparación con el inglés y el francés.

Número de cursos, alumnado y centros

Los datos estadísticos muestran el alcance de estos programas. En 2023, los cursos de integración se impartieron en aproximadamente 1.600 centros acreditados, con más de 17.200 cursos finalizados y alrededor de 362.000 participantes. En comparación, los cursos profesionales ofrecidos por más de 1.000 proveedores atendieron a aproximadamente 285.000 estudiantes, en su mayoría migrantes que ya estaban empleados.

Lengua L2 en Grecia

Aprender griego es un factor clave para la integración de personas extranjeras y migrantes en la sociedad griega. La lengua es la puerta de entrada a la comunicación, a la comprensión de la cultura local y a la participación activa en la vida social, profesional y cultural del país. En Grecia, diversas organizaciones públicas y privadas ofrecen programas de griego para personas extranjeras. El país ha desarrollado una red diversa de instituciones que promueven el aprendizaje del griego, y, pese a los desafíos —especialmente por el aumento de los flujos de personas refugiadas—, la colaboración entre el Estado, la sociedad civil y el ámbito académico ha permitido crear estructuras educativas relevantes y de calidad. Mantener y reforzar estos esfuerzos es esencial para una integración social real.

Centro de la Lengua Griega (CGL)

El Centro de la Lengua Griega, dependiente del Ministerio de Educación, se fundó en 1994 y tiene sede en Tesalónica. Su misión es promover y apoyar la lengua griega dentro y fuera de Grecia. El CGL organiza y supervisa los exámenes de Certificación de Conocimiento del Griego y colabora con universidades e instituciones educativas para elaborar materiales didácticos y formar a docentes. También ofrece plataformas digitales para el aprendizaje a distancia del griego como segunda lengua o lengua extranjera.

Escuelas de Segunda Oportunidad (SCS)

Las Escuelas de Segunda Oportunidad son instituciones públicas de educación de personas adultas, bajo la supervisión del Ministerio de Educación. Ofrecen oportunidades a personas adultas que no han





completado la educación básica. Dentro de su programa, incluyen clases de griego para personas migrantes, con enfoque en la comunicación cotidiana y la integración profesional.

Estructuras de apoyo de ONG para personas refugiadas y migran

Muchas ONG participan activamente en la educación de la población migrante. Algunas de las más conocidas son: SolidarityNow, que gestiona centros educativos en Atenas y Tesalónica con clases gratuitas de griego y seminarios de integración; METAdrasi, que ofrece educación lingüística para menores y personas adultas migrantes y refugiadas, principalmente en colaboración con autoridades locales; y la Sunday School for Immigrants, que organiza cursos de griego y otras actividades de apoyo.

Universidades e institutos

Varias universidades griegas cuentan con departamentos o centros dedicados a la enseñanza del griego como lengua extranjera. Algunos ejemplos son:

- Universidad de Atenas – Centro de Enseñanza de Lengua Griega Moderna: programas anuales e intensivos de verano para estudiantes extranjeros y personas adultas.
- Universidad Aristóteles de Tesalónica: a través de su Escuela de Lengua Griega Moderna, ofrece cursos especializados para distintos niveles.
- Universidad Demócrito de Tracia: participa en programas de integración de personas migrantes y refugiadas mediante educación lingüística.

Ayuntamientos y Centros de Aprendizaje Permanente (LLLC)

Muchos ayuntamientos, a través de Centros de Aprendizaje Permanente, ofrecen clases gratuitas de griego para personas migrantes y refugiadas como parte de programas de integración social. A menudo están financiados con fondos nacionales y europeos e incluyen también actividades de educación cultural u orientación sobre la sociedad griega.

Lengua L2 en Polonia

Aprender polaco es esencial para las personas refugiadas e inmigrantes, ya que facilita la integración en la sociedad polaca, mejora la comunicación y amplía oportunidades. El dominio de la lengua permite acceder a empleo, entender derechos y desenvolverse con mayor facilidad en la vida cotidiana. Además, favorece los vínculos con la población local, reduce el aislamiento social y promueve el intercambio cultural. También permite participar en educación, sanidad y servicios públicos sin barreras. En conjunto, hablar polaco ayuda a construir una vida estable y satisfactoria en Polonia.

En Polonia, organizaciones públicas y privadas imparten cursos de polaco para personas extranjeras. El país ha desarrollado una red diversa de instituciones que promueven el aprendizaje del polaco. La política migratoria incluye regulaciones sobre estancia e integración social, y dentro de las medidas de apoyo se organizan cursos de polaco como lengua extranjera para facilitar la adaptación y la comunicación en situaciones cotidianas. Existen también programas de apoyo legal, social y educativo para personas migrantes.





El Ministerio de Educación Nacional desarrolló un programa marco de cursos de polaco para personas extranjeras, adaptado a la edad, el origen y las necesidades del alumnado, teniendo en cuenta diferencias culturales. Su objetivo es desarrollar competencias lingüísticas y comunicativas para actuar en distintas situaciones sociales. Además, la Oficina de Extranjería proporciona materiales didácticos para aprender polaco en diferentes niveles.

Algunas organizaciones están autorizadas para realizar exámenes estatales de certificación de polaco como lengua extranjera en niveles B1, B2 y C1. El certificado de polaco como lengua extranjera es el único documento estatal que acredita el conocimiento del idioma. Un certificado de nivel B1 permite solicitar la ciudadanía polaca. La información detallada sobre los exámenes se puede consultar en www.certyfikatpolski.pl.

Cursos de integración

El curso de integración de polaco es un programa educativo dirigido a personas extranjeras que les ayuda a aprender el idioma y adaptarse a la vida en Polonia. Permite adquirir competencias lingüísticas de A1 a B1, así como conocer aspectos de la cultura y la sociedad polacas.

Dónde buscar cursos de integración de polaco:

- Centros de integración y servicios sociales: ofrecen cursos y programas de apoyo para personas recién llegadas.
- Fundaciones y organizaciones no gubernamentales: suelen organizar cursos y talleres de adaptación.
- Gobiernos locales: pueden financiar o apoyar programas de adaptación para nuevos residentes.

Apoyo de ONG a personas migrantes

Diversas ONG en Polonia ofrecen cursos de polaco L2 para personas extranjeras, a menudo con un enfoque en la integración y la accesibilidad. Estas organizaciones apoyan la integración mediante oportunidades de aprendizaje estructuradas.

Universidades e institutos

Las universidades organizan cursos de lengua y adaptación para estudiantes que comienzan estudios en Polonia. Normalmente se ofrecen en dos niveles: A1 (situaciones básicas de comunicación) y A2–B1 (desarrollo de habilidades de comprensión, lectura, escritura y expresión oral; variedades formales e informales de la lengua).

Academias de idiomas

Los cursos de polaco varían según la institución y el nivel. La mayoría de academias ofrecen cursos de A1 a C2, generalmente de pago. Se organizan por niveles desde principiante (A1) hasta dominio (C2). El alumnado practica expresión oral, lectura, comprensión auditiva y escritura, además de gramática y vocabulario. Pueden ser intensivos (a tiempo completo) o no intensivos (a tiempo parcial), y algunas escuelas ofrecen modalidad en línea. Algunos programas se centran en polaco profesional para el trabajo,





polaco académico para la universidad o polaco conversacional para el día a día. Muchos cursos incluyen contenidos sobre cultura, tradiciones e historia para favorecer la inmersión.

Plataformas de aprendizaje a distancia

El aprendizaje a distancia del polaco como lengua extranjera tiene ventajas e inconvenientes. Permite aprender al propio ritmo y ajustar horarios, lo que resulta útil para personas con poco tiempo. No es necesario desplazarse ni mudarse, y se puede estudiar desde cualquier lugar. Los cursos en línea suelen incluir ejercicios interactivos, videolecciones y libros digitales, y a menudo son más económicos que la formación presencial. También es posible elegir cursos adaptados a necesidades concretas (trabajo, viajes o estudios). Sin embargo, también presenta desventajas: práctica oral limitada (sin interacción presencial puede ser difícil mejorar la pronunciación y la fluidez conversacional), menor exposición a la cultura y al uso real del idioma en contextos cotidianos, y mayor exigencia de motivación y constancia. Además, problemas de conexión o limitaciones de la plataforma pueden interrumpir el aprendizaje y, a diferencia de un aula, la respuesta del profesorado puede no ser inmediata.



Administración electrónica en los países participantes

Administración electrónica en España

España ha avanzado de forma notable en administración electrónica en los últimos años, ofreciendo una amplia gama de servicios públicos digitales tanto a nivel estatal como autonómico. El portal nacional principal es sede.administracion.gob.es, que actúa como puerta de entrada centralizada a cientos de trámites en línea, desde sanidad hasta fiscalidad y residencia.

Algunas características clave del ecosistema de e-government en España son:

- **Cl@ve:** sistema nacional de identificación y autenticación digital que permite acceder de forma segura a numerosos servicios públicos con un único inicio de sesión. Facilita el acceso a trámites sanitarios, de empleo, fiscales y legales.





- **Certificados digitales y firma electrónica:** permiten realizar transacciones electrónicas y presentar documentación de manera segura. Sistemas regionales como idCAT proporcionan identidades digitales compatibles con eIDAS, garantizando la interoperabilidad transfronteriza.
- **Portales personales de salud:** la ciudadanía puede gestionar citas médicas, recetas e historiales clínicos en línea mediante servicios como La Meva Salut, disponible en varios idiomas según la comunidad autónoma.
- **Agencia Tributaria (AEAT):** la plataforma digital de la Agencia Tributaria ofrece una gestión completa de impuestos en línea. Personas y empresas pueden presentar declaraciones, consultar devoluciones y gestionar información económica.
- **Portales de servicios públicos autonómicos:** muchas comunidades ofrecen plataformas para registro de empresas, acceso a ayudas sociales, solicitud de vivienda pública o matriculación en educación. Suelen incorporar acceso multilingüe y diseño adaptado a móviles.
- **Cita previa remota y servicios por vídeo:** cada vez más procedimientos pueden completarse mediante videoconsulta o presentación digital, incluidos servicios de empleo, recursos administrativos y registros.
- **Pagos electrónicos y notificaciones:** es posible pagar tasas administrativas en línea y recibir documentos o avisos oficiales a través de herramientas como e-Notum o sistemas regionales integrados.

La transición a servicios digitales se aceleró durante la pandemia de la COVID-19, con un uso más frecuente de plataformas de administración electrónica. Aun así, la alfabetización digital, las barreras lingüísticas y la complejidad de los procedimientos siguen siendo retos importantes, especialmente para personas migrantes, personas adultas con baja alfabetización y residentes recién llegados.

Las instituciones estatales y autonómicas continúan invirtiendo en infraestructuras digitales e iniciativas formativas, en línea con las estrategias de la UE para una administración electrónica segura, inclusiva e interoperable.

Administración electrónica en Italia

A fecha de 2025, el panorama de la administración electrónica en Italia muestra una combinación de avances y desafíos persistentes. Aunque se han registrado mejoras en algunas áreas, la adopción y el uso de los servicios públicos digitales siguen por debajo de la media de la Unión Europea. En 2024, el 55,1 % de la población italiana de 16 a 74 años interactuó en línea con las administraciones públicas, frente al 60,1 % en 2023. Esto sitúa a Italia entre los países con menor uso en la UE, por debajo de la media europea del 70 %. Entre los factores que influyen destacan competencias digitales limitadas y una infraestructura tecnológica en parte desactualizada.

Italia ha desarrollado varias plataformas nacionales para reforzar los servicios públicos digitales. Entre las principales están SPID, CIE, App IO y pagoPA, cada una con una función específica:

- **SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale):** ofrece a ciudadanía y empresas una identidad digital única para acceder a servicios en línea de la Administración Pública y de entidades privadas adheridas. Dispone de tres niveles de seguridad y se gestiona mediante proveedores de identidad acreditados.
- **CIE (Carta d'Identità Elettronica):** el DNI electrónico funciona como documento físico y como herramienta de autenticación digital. Utiliza tecnología NFC y la app CielD para el acceso seguro a portales públicos.





- App IO: interfaz digital unificada para servicios públicos italianos. Permite recibir comunicaciones oficiales, acceder a documentos digitales (por ejemplo, tarjeta sanitaria y permiso de conducir), realizar pagos mediante pagoPA y firmar documentos digitalmente. Integra también IT Wallet, que permite almacenar versiones digitales de documentos clave. Requiere autenticación mediante SPID o CIE.
- pagoPA: plataforma nacional de pagos digitales seguros a la Administración Pública (impuestos, tasas universitarias, etc.), integrada en App IO. También permite pagar multas y, en algunos casos, se vincula a iniciativas para jóvenes como la tarjeta nacional juvenil.

Administración electrónica en Alemania

La digitalización de la administración pública es un asunto central en Alemania, con avances pero también con obstáculos relevantes y diferencias significativas entre regiones. Según el último informe eGovernment MONITOR, la transformación digital sigue progresando, pero encuentra barreras estructurales.

La aplicación de la Ley de Acceso en Línea (OZG), vigente desde 2017, se ha quedado muy por debajo de sus objetivos iniciales. A finales de 2022 debían haberse digitalizado más de 6.000 servicios administrativos, agrupados en 575 “paquetes” de servicios. Sin embargo, en mayo de 2025 solo 246 de 575 paquetes estaban digitalizados, y únicamente 106 podían completarse totalmente en línea, incluida la presentación de toda la documentación requerida. En consecuencia, muchos trámites siguen teniendo “cortes” entre canales (digital y papel/presencial), lo que dificulta el acceso.

A pesar de ello, ha aumentado la satisfacción: el 62 % de la población declara estar satisfecha con los servicios públicos digitales, cuatro puntos más que el año anterior. Alemania, no obstante, se sitúa por detrás de Austria (74 %) y Suiza (79 %). La ciudadanía demanda una administración tan eficiente y sencilla como las empresas privadas: solo el 19 % considera que las autoridades alemanas son tan eficientes como el sector privado, mientras que el 70 % espera que los servicios públicos sean tan cómodos como los de proveedores privados.

El uso de servicios administrativos digitales crece, pero aún hay margen de mejora. El DNI electrónico gana peso: el 22 % lo utiliza, ocho puntos más que el año anterior. Sin embargo, el conocimiento de plataformas clave como el portal federal sigue siendo bajo: solo el 30 % lo conoce y apenas el 6 % lo ha usado. La “brecha de uso digital” —personas que gestionan todos los asuntos administrativos fuera de Internet— se sitúa en el 31 %, por encima de Austria (21 %) y Suiza (19 %).

Las principales barreras para el uso de servicios públicos digitales son: falta de procesos completamente digitales (57 %), problemas con la identificación digital (52 %) y preferencia por realizar gestiones en persona (52 %). Al mismo tiempo, el 47 % preferiría una plataforma central para todos los servicios públicos digitales y el 46 % valoraría una tramitación más rápida que en los procedimientos analógicos.

Otro problema importante son las diferencias regionales: el uso y la aceptación varían mucho entre Länder. Algunos ofrecen servicios avanzados, mientras otros van rezagados, lo que dificulta el acceso y choca con el objetivo de condiciones de vida equivalentes en todo el país.





También es relevante la usabilidad móvil. En Alemania, los móviles se usan con frecuencia, pero sobre todo para preparar visitas presenciales (83 %). En cambio, en Austria y Suiza se utilizan más para la identificación digital (80 % y 77 %, respectivamente).

En conjunto, aunque Alemania ha avanzado en los últimos años, aún afronta retos estructurales y tecnológicos. Para aprovechar plenamente el potencial de la administración electrónica, los servicios deben estar más disponibles, mejor difundidos, ser más fáciles de usar y accesibles en todo el territorio.

Administración electrónica en Grecia

Grecia ha dado pasos importantes en el desarrollo de su sistema de administración electrónica, especialmente en los últimos años. La plataforma principal es gov.gr, un portal digital centralizado que ofrece una amplia variedad de servicios públicos en línea. A través de este sistema, ciudadanía y empresas pueden acceder a más de 1.300 servicios sin necesidad de acudir a oficinas presenciales. La transformación se aceleró durante la pandemia de la COVID-19, reduciendo burocracia y favoreciendo la inclusión digital. Grecia también participa en iniciativas europeas para garantizar la interoperabilidad transfronteriza.

Elementos clave del sistema griego:

- gov.gr (portal central): integra servicios de distintos ministerios y organismos. Ofrece firma digital, declaraciones en línea, acceso a documentación sanitaria, solicitudes de permisos y más. Permite inicio de sesión único mediante credenciales de TAXISnet, con acceso seguro y fluido.
- TAXISnet: plataforma oficial para servicios tributarios (presentación de impuestos, consulta de devoluciones, etc.) y, además, sistema de autenticación para otros servicios públicos.
- My Health: acceso a recetas electrónicas, historial sanitario y visitas médicas; integrado con el sistema nacional de salud y la seguridad social (EFKA).
- Tarjeta digital de trabajo y sistema ERGANI: gestión de relaciones laborales, monitorización en tiempo real y declaraciones de empleadores; diseñado para combatir el trabajo no declarado y agilizar registros.
- KYC y DNI digital: cartera digital para el documento de identidad y el permiso de conducir, utilizable para identificación en operaciones del sector público y privado.

Administración electrónica en Polonia

La administración electrónica en Polonia se refiere a la transformación digital de la Administración Pública para facilitar el acceso a servicios en línea. Polonia forma parte del marco europeo de e-government, lo que garantiza compatibilidad con servicios digitales de la UE.

Gov.pl es el portal oficial del Gobierno polaco y ofrece acceso a numerosos servicios e información. Permite gestionar trámites como la obtención de documentos de identidad, el registro de vehículos y la presentación de impuestos. El portal admite verificación de identidad digital, incluido el acceso mediante perfil de confianza y banca electrónica. También proporciona información sobre iniciativas gubernamentales, normativa y programas de ayuda en emergencias. Incluye secciones específicas sobre educación, sanidad, empresa y prestaciones sociales, lo que ayuda a orientarse en la burocracia polaca.





Funciones principales de Gov.pl:

- Servicios públicos en línea: acceso a trámites como impuestos, registro de empresas o solicitud de documentos oficiales.
- Identidad digital: identificación electrónica (eID) y perfiles de confianza para acceso seguro.
- Perfil de confianza: sistema de identidad digital que permite autenticarse y firmar documentos electrónicamente.
- Sistema tributario electrónico: la Administración Tributaria Nacional ofrece servicios para presentar impuestos en línea.
- Sanidad digital y contratación pública electrónica: soluciones digitales para agilizar procesos; incluye registro de citas médicas, acceso a recetas electrónicas y prestaciones sanitarias.
- Educación: información sobre centros, estudios, cursos en línea y apoyo a alumnado y profesorado.
- Apoyo a personas extranjeras: posibilidad de obtener un número PESEL, regularizar la residencia y acceder a programas de integración.
- Asistencia legal y social: servicios de protección al consumidor, denuncias y apoyo a familias y personas mayores.

Este sistema facilita que la ciudadanía gestione trámites administrativos sin necesidad de desplazarse a oficinas públicas.

Buenas historias de cursos de L2 que empoderan para la autonomía digital de las personas migrantes

España

Programa “Llengua i entorn”: empoderar a familias inmigrantes mediante catalán y alfabetización digital

En la ciudad de Mataró, el programa “Llengua i entorn” es una iniciativa innovadora orientada a apoyar la integración de familias inmigrantes a través del aprendizaje de catalán combinado con competencias digitales prácticas para el día a día. Impulsado por el Moviment Educatiu del Maresme y en colaboración con 18 centros educativos locales, el programa se dirige a madres y padres no catalanohablantes —en especial madres— que a menudo encuentran dificultades para comprender las comunicaciones escolares y para desenvolverse en servicios públicos digitales.

Contexto y necesidad: Muchas madres y padres inmigrantes, aunque participan activamente en la vida de sus hijos e hijas, se sienten desconectados por barreras lingüísticas y por falta de alfabetización digital. A menudo les cuesta acceder a plataformas escolares, usar aplicaciones como La Meva Salut para gestiones sanitarias o completar trámites administrativos en línea de forma autónoma.

Estructura del programa: Las clases se realizan en horario escolar y dentro de los propios centros, para facilitar el acceso. Las sesiones no solo se centran en mejorar el catalán, sino también en competencias digitales aplicadas a situaciones reales, como:

- Leer y responder correos del centro escolar.
- Pedir cita médica por Internet.
- Navegar por webs municipales y educativas.
- Usar aplicaciones de mensajería de forma eficaz en catalán.



El programa refuerza la confianza lingüística, la autonomía digital y la implicación comunitaria. Las personas participantes afirman sentirse más capacitadas y con más herramientas para apoyar la educación de sus hijos e hijas y relacionarse con la sociedad en general. El hecho de desarrollarse en un entorno escolar familiar también favorece la confianza y una asistencia constante.

Este enfoque doble —que combina lengua e inclusión digital— fortalece la cohesión social y ofrece un modelo sostenible para otros municipios que busquen reducir la brecha digital en población inmigrante.



Ajuntament de Mataró (2023).

Italia

Alfabetización digital para familias con trayectoria migratoria

Se trata de una iniciativa práctica e inclusiva desarrollada en Cori, orientada a reforzar las competencias digitales y lingüísticas de familias migrantes en Italia. El taller está diseñado para apoyar a las personas participantes en la realización de tareas reales, ajustadas a sus necesidades y objetivos.

Incluye:

- Seguridad digital: privacidad en línea, navegación segura y protección de datos personales.
- Aprendizaje basado en tareas: actividades diseñadas en torno a necesidades digitales concretas, como registrarse en portales de empleo o acceder a servicios públicos en línea.
- Apoyo lingüístico integrado: el aprendizaje de italiano se integra mediante vocabulario y expresiones útiles para interactuar con interfaces digitales y servicios institucionales.
- Conexión con recursos locales: las sesiones también sirven para que, especialmente mujeres migrantes, conozcan recursos y lugares del entorno y elaboren un “mapa” de oportunidades en el municipio donde viven.



Para facilitar la participación de mujeres, hay voluntariado dedicado al cuidado de menores.



Scaringi, E. (15 de noviembre de 2022).

Alemania

Refugee – Computerklasse

La Refugee Computerklasse de Global Shapers en Múnich empodera a personas refugiadas de entre 5 y 50 años mediante un curso de alfabetización digital esencial, estructurado en 6 sesiones. Las personas participantes aprenden uso básico del ordenador, correo electrónico, videoconferencias y seguridad informática, y reciben portátiles donados para quedárselos. El programa funciona con voluntariado y busca apoyar el desarrollo académico, profesional y personal. La próxima edición comenzará el 22 de abril de 2025.





Imagen de pch.vector en Freepik.

Grecia

MiNetwork: facilitar el acceso a servicios sociales y al mercado laboral griego

Una iniciativa destacada que integra el aprendizaje de griego para personas inmigrantes con el acceso a servicios de administración electrónica es el proyecto MiNetwork, implementado por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM/IOM) en colaboración con el Ministerio de Migración y Asilo de Grecia.

Lanzado en julio de 2022, MiNetwork busca apoyar la integración de nacionales de terceros países (TCN), incluidas personas refugiadas ucranianas, en la sociedad griega. Un componente central del proyecto es el desarrollo de una Plataforma de Inclusión Social (SIP) digital. Esta plataforma está pensada para ofrecer información centralizada y actualizada sobre aspectos clave para la integración, como recursos para el aprendizaje del griego; acceso a servicios sociales; oportunidades en el mercado laboral; distribución geográfica de servicios y oportunidades.

Integración con e-government: la SIP actúa como una herramienta digital accesible que reúne información esencial y facilita la navegación por servicios públicos para personas inmigrantes. Al centralizar recursos, reduce el tiempo y el esfuerzo necesarios para encontrar y utilizar los servicios, promoviendo una integración más eficiente y efectiva.

Componente de aprendizaje lingüístico: al reconocer el papel de la lengua en la integración, el proyecto incluye materiales informativos actualizados y precisos en varios idiomas. Estos recursos ayudan a comprender derechos y servicios disponibles, mejorando la capacidad de participación social. Al combinar





aprendizaje de la lengua y acceso digital a servicios esenciales, MiNetwork ejemplifica un enfoque integral de integración. Su apuesta por soluciones de administración electrónica contribuye a que las personas inmigrantes se orienten mejor en un entorno complejo, fomentando autonomía e inclusión.

Para más información sobre MiNetwork, se puede consultar la web de IOM Grecia. Véase también la guía de servicios para Grecia.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM/IOM).

Polonia

A CHANCE II – Nuevas oportunidades para personas adultas

El proyecto A CHANCE II se creó para apoyar a personas adultas en el desarrollo de competencias esenciales para la vida diaria y la integración, especialmente personas extranjeras y quienes tienen bajos niveles de alfabetización, numeración, competencias digitales y habilidades sociales.

El proyecto siguió un modelo de tres fases: primero se evaluaban las competencias de cada participante, después se ofrecía formación adaptada y, finalmente, se validaba lo aprendido. Tras el estallido de la





guerra en Ucrania, una parte importante de los recursos del proyecto se reorientó para apoyar a personas refugiadas ucranianas.

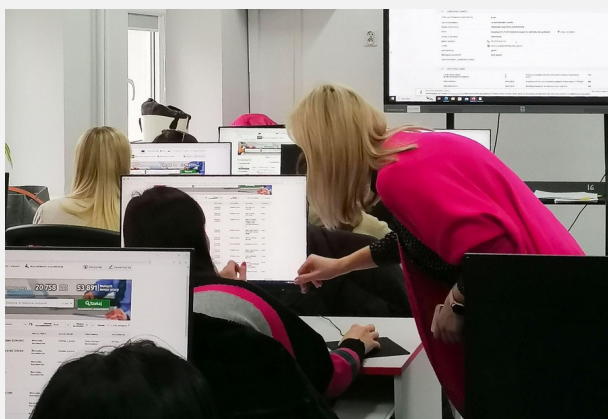
Gracias a esta iniciativa, muchas personas participantes pudieron:

- Aprender polaco y mejorar su comunicación.
- Reforzar su capacidad para desenvolverse en Polonia, desde comprender instituciones públicas hasta usar servicios de administración electrónica.
- Desarrollar habilidades cotidianas como elaborar presupuestos, usar herramientas digitales y redactar cartas formales o solicitudes de empleo.

Cada participante recibió apoyo personalizado en función de sus necesidades, incluyendo:

- Un diagnóstico de competencias para adaptar el itinerario formativo.
- Clases de lengua polaca y conocimientos prácticos del día a día (instituciones, transporte, trabajo, etc.).
- Asesoramiento legal, apoyo psicológico y orientación laboral.
- Una fase final de validación para confirmar progresos y logros.

Además de apoyar a las personas, el proyecto generó herramientas prácticas: modelos claros para diagnosticar competencias básicas y diseñar apoyos específicos, alineados con los niveles 1–4 del Marco Polaco de Cualificaciones. Hoy estas herramientas se utilizan para acompañar mejor a personas adultas en aprendizaje, garantizando que nadie quede atrás, independientemente de su punto de partida.



Proyecto “A CHANCE II” – actividades en BCE.

Co-creación de un marco innovador para el aprendizaje de L2 y administración electrónica

Europa

En los países socios del proyecto eMATES participaron 88 personas migrantes adultas en la encuesta. Los resultados indican que 37 personas (42 %) declararon no estar “nada” familiarizadas con la navegación por servicios de administración electrónica, y otras 30 (34 %) señalaron tener “muy poca” familiaridad. Es decir, más del 75 % del alumnado adulto carece incluso de una conciencia básica o de capacidad para interactuar





con servicios públicos digitales. Solo 5 participantes (6 %) se sienten “bastante” seguros, y apenas 3 (3 %) afirman tener “muchacha” confianza. Estas cifras evidencian una brecha digital importante, no solo de acceso a la tecnología, sino también de habilidades y seguridad para usar plataformas esenciales como portales de salud, empadronamiento municipal o servicios de empleo en línea.

Estos datos apuntan a una brecha digital significativa: no se trata únicamente de acceso, sino de la capacidad real de convertirlo en acción. Más preocupante todavía es que casi nadie se siente plenamente autónomo en estos escenarios, lo que subraya la urgencia de un enfoque más integrado de la educación lingüística que incorpore experiencias prácticas orientadas a lo digital y a situaciones de la vida real.

Desde el lado docente, la encuesta incluyó a 51 profesores/as y voluntariado de L2. Entre ellos, 9 (17,65 %) evaluaron que no tienen ninguna capacidad para guiar al alumnado en herramientas digitales, y otros 9 (17,65 %) indicaron tener “muy poca” competencia. Un grupo algo mayor –15 (29,41 %)– señaló tener “algo más que un poco” de competencia, y 10 (19,61 %) afirmó sentirse “bastante” seguro. Por último, 8 (15,69 %) valoraron sus habilidades como “muchas” para apoyar el aprendizaje digital desde la enseñanza de L2. Aunque esto muestra que una parte del profesorado está bien preparada, un número relevante aún carece de formación o confianza para integrar plenamente lo digital en el currículo de L2. Esta brecha resulta especialmente problemática dada la dependencia creciente de la vida pública de la interacción digital, desde pedir citas hasta completar trámites administrativos.

Los datos señalan la necesidad de alinear mejor la formación docente con los retos reales del alumnado. Para cerrar esta distancia, son fundamentales materiales y métodos basados en el contexto, la resolución de problemas y la práctica guiada.

En conjunto, los resultados dejan claro que la educación tradicional de L2 ya no es suficiente. En una época en la que servicios, derechos e incluso la participación cívica se gestionan mediante plataformas digitales, el aprendizaje de la lengua debe evolucionar: tiene que convertirse en una herramienta para resolver problemas en contextos reales, no solo en un ejercicio de adquisición de vocabulario. Tanto el alumnado como el profesorado necesitan apoyo para afrontar este cambio.

Los datos también refuerzan uno de los principios guía de eMATES: la participación digital es un derecho, no un privilegio, y la educación en L2 es uno de los canales más potentes para desbloquear ese derecho en comunidades migrantes. Al dotar tanto a docentes como a aprendientes de herramientas para integrar lengua y navegación digital, el proyecto busca derribar barreras sistémicas y construir un camino hacia la autonomía y la inclusión.

Para apoyar este cambio, el proyecto propone el desarrollo de seis áreas temáticas clave como materiales complementarios que el profesorado de L2 puede utilizar para enseñar alfabetización digital a través de la lengua:

- Acceso a la sanidad y citas médicas (p. ej., cómo pedir cita por Internet).
- Búsqueda de empleo y servicios laborales (p. ej., navegar por portales nacionales de empleo).
- Residencia y documentación legal (p. ej., rellenar formularios de permisos).
- Banca en línea y pagos seguros (p. ej., comprender términos y hacer transacciones).





- Transporte público y movilidad (p. ej., comprar billetes digitales, consultar horarios).
- Crianza y comunicación escuela-familia (p. ej., usar apps o plataformas escolares).

Estas áreas reflejan los desafíos cotidianos más comunes y esenciales en los que se cruzan lengua y tecnología, y donde una navegación exitosa puede tener un impacto directo en la capacidad de una persona para vivir, trabajar y participar plenamente en la sociedad.

España

Investigación con personas adultas

Los datos recogidos en España mediante cuestionarios dirigidos tanto a personas migrantes adultas como a educadores/as de personas adultas muestran con claridad las dificultades para acceder a servicios públicos digitales y para moverse en sistemas burocráticos del país de acogida. Muchas personas migrantes señalaron problemas para usar plataformas gubernamentales en gestiones esenciales como sanidad, impuestos o procedimientos relacionados con educación. La mayoría no estaba familiarizada con herramientas como la identidad digital (Cl@ve), los sistemas de salud en línea (como La Meva Salut) o plataformas de empleo. Estas dificultades se agravan a menudo por un nivel limitado de español o catalán y por falta de competencias digitales, lo que reduce significativamente la capacidad de realizar trámites de forma independiente o acceder a ayudas.

En particular, se indicó la necesidad de apoyo para gestionar pagos en línea de suministros, reservar transporte y citas médicas, solicitar ayudas económicas y matricular a los hijos e hijas. También se mencionaron asuntos legales y de vivienda como ámbitos donde el acceso digital es necesario, pero a menudo inaccesible sin ayuda externa. A pesar de disponer de smartphones o acceso a Internet, muchas personas carecen de conocimientos prácticos para usar estas herramientas en servicios públicos. Los datos confirman que la autonomía digital sigue siendo una barrera crítica para la integración.

Investigación con educadores/as de personas adultas

El profesorado mostró niveles diversos de confianza y competencia para apoyar al alumnado en navegación digital. Algunas personas docentes estaban familiarizadas con plataformas públicas e incluían tareas digitales en sus clases; otras manifestaron incertidumbre y necesidad de recursos y formación más estructurados. Se señaló que ayudan al alumnado a descargar documentos, usar servicios básicos y buscar materiales en línea para aprender. Sin embargo, pocas personas incorporan con regularidad temas de administración electrónica como verificación de identidad digital, declaraciones de impuestos o portales de empleo. Algunas afirmaron explícitamente que evitan ofrecer este tipo de apoyo por falta de conocimientos propios.

Estos hallazgos evidencian la necesidad de integrar mejor la educación lingüística con competencias digitales prácticas. Hay una demanda clara de aprendizaje basado en tareas centradas en situaciones administrativas reales dentro de las clases de L2. El contexto español muestra prácticas locales prometedoras —como las iniciativas formativas de DomSpain en Reus— que combinan lengua e inclusión digital. Aun así, se requiere mayor coordinación entre ayuntamientos, escuelas de idiomas y asociaciones comunitarias para asegurar que tanto aprendientes como docentes estén preparados para las exigencias de una administración pública digitalizada.





Italia

Investigación con personas adultas

La encuesta realizada en Italia revela brechas significativas en competencias digitales en distintas áreas, lo que subraya la necesidad de intervenciones específicas para apoyar la navegación por plataformas y servicios esenciales en línea. Entre las personas encuestadas, el 38,46 % declaró no estar “nada” familiarizado con servicios de administración electrónica, y el 46,15 % afirmó estar “muy poco” familiarizado, lo que deja a más del 84 % con conocimientos mínimos o nulos en este ámbito crítico. Esta falta de familiaridad incluye tareas como pagar facturas en línea, acceder a servicios sanitarios o gestionar trámites burocráticos, que cada vez se trasladan más a plataformas digitales. Solo el 15,38 % indicó tener “algo más que un poco” de conocimiento, y nadie se sintió plenamente seguro o autónomo.

Un análisis más detallado de áreas específicas identifica seis competencias prioritarias para personas adultas en Italia. La primera y más urgente es la capacidad de navegar por plataformas de administración electrónica (para acceder a documentos fiscales, solicitar prestaciones o gestionar permisos de residencia). La segunda es el uso de sistemas de pago digital seguro. La tercera es el acceso a servicios sanitarios en línea (citas, descarga de recetas, portales regionales). En cuarto lugar, el uso de plataformas de búsqueda de empleo y herramientas de redes profesionales. En quinto, la concienciación básica en ciberseguridad (phishing, contraseñas seguras, protección de datos). Y, por último, las herramientas de comunicación digital (correo y videoconferencia), esenciales en lo profesional y lo personal.

Estos resultados muestran la necesidad urgente de programas de alfabetización digital adaptados a personas adultas en Italia, que prioricen habilidades prácticas para la administración electrónica, pagos, sanidad y empleo, sin descuidar ciberseguridad y comunicación digital. Al centrarse en estas seis áreas, el alumnado adulto puede ganar confianza y competencias para participar plenamente en el mundo digital y mejorar su calidad de vida.

Investigación con educadores/as de personas adultas

La encuesta a 15 educadores/as de Polygonal ofrece información clave sobre temas trabajados y niveles de competencia autoevaluados. Un desafío importante es guiar al alumnado en plataformas de administración electrónica: el 33,33 % valoró sus habilidades como muy bajas (1–2), lo que refleja dificultades para enseñar sistemas como SPID, servicios municipales o trámites burocráticos en línea. Asimismo, casi la mitad (46,67 %) se siente poco preparada para integrar contenidos de e-government en sus clases. Otra área crítica es el acompañamiento en procedimientos burocráticos (permisos de residencia o documentación legal), donde el 40 % declara muy baja confianza. En cambio, existe mayor seguridad en el uso de herramientas digitales de aprendizaje (apps, YouTube), con solo un 6,67 % indicando habilidades muy bajas. Además, el 80 % se ve capaz de animar al alumnado a participar en eventos locales, aunque el 20 % aún tiene dificultades para fomentar este tipo de implicación comunitaria. Estos datos muestran una diferencia clara entre la capacidad para promover habilidades digitales generales y la preparación para abordar retos concretos del día a día, como la navegación por servicios públicos digitales y procedimientos burocráticos. Esto refuerza la necesidad de formación específica para el profesorado.





Alemania

Investigación con personas adultas

En Alemania participaron en la encuesta 10 personas adultas de cursos de lengua para población migrante y 10 educadores/as de personas adultas, centrada en el acceso a servicios públicos. Los resultados evidencian una falta marcada de familiaridad digital entre el alumnado. Ante la pregunta sobre si conocían los nombres principales de plataformas digitales existentes en Alemania, solo 2 de 10 (20 %) estuvieron de acuerdo, mientras 7 de 10 (70 %) estuvieron en desacuerdo o totalmente en desacuerdo. Esta falta de conocimiento se refleja también en tareas prácticas: solo 3 participantes (30 %) afirmaron saber pedir cita médica a través del sistema sanitario en línea, mientras 6 (60 %) lo negaron. Del mismo modo, solo 2 (20 %) se sintieron capaces de usar servicios públicos en línea (solicitar certificados o rellenar formularios), y 8 (80 %) no. También el pago de facturas en línea resultó difícil: solo 2 (20 %) dijeron saber hacerlo.

Las personas participantes señalaron como obstáculos principales la falta de competencias digitales, las barreras lingüísticas y el miedo a equivocarse. En consecuencia, la mayoría sigue quedando fuera de la interacción digital con la administración, y depende de ayuda presencial o apoyo informal de amistades y familiares.

Investigación con educadores/as de personas adultas

Los resultados de la encuesta a 10 educadores/as muestran un nivel moderado de familiaridad y confianza para apoyar al alumnado en servicios públicos digitales, pero también áreas claras de mejora. El 60 % afirmó estar familiarizado con las principales plataformas de su país, mientras el 30 % indicó lo contrario.

En la enseñanza de habilidades prácticas, las respuestas se dividieron: la mitad se sintió capaz de enseñar tareas como pedir citas médicas en línea, usar portales públicos o pagar facturas digitalmente. En cambio, un 30 % no se sintió capaz y un 20 % se mantuvo neutral, lo que refleja inseguridad o falta de experiencia. Quienes mostraron menor confianza señalaron que los cambios frecuentes en plataformas dificultan mantenerse al día, y que explicar procedimientos burocráticos de manera accesible es complejo con alumnado de niveles digitales muy distintos. También se mencionó que su propia formación se centró más en competencias digitales generales que en requisitos específicos de servicios públicos.

En conjunto, aunque el profesorado suele estar mejor posicionado que el alumnado, los resultados indican la necesidad de formación continua, centrada tanto en el manejo técnico de plataformas como en estrategias pedagógicas para enseñar habilidades digitales-burocráticas complejas. Esto permitiría acompañar mejor hacia la autonomía digital y una participación social más plena.

Grecia

Investigación con personas adultas

Los datos recogidos entre 17 participantes adultos de Vardakeios muestran una brecha importante de alfabetización digital y confianza para navegar por servicios públicos digitales, plataformas de e-government y tareas administrativas en línea. Una parte elevada del grupo declaró baja familiaridad o capacidad en la mayoría de ámbitos. Por ejemplo, respecto al conocimiento de plataformas nacionales, un 59 % seleccionó 1 o 2 (nada / muy poco). El acceso con identidad digital, la descarga de formularios oficiales y el pago de facturas en línea concentraron respuestas en los niveles más bajos, lo que sugiere barreras básicas. También servicios útiles como el uso de plataformas sanitarias, la reserva de citas





médicas o la consulta de estado laboral/prestaciones son áreas donde muchas personas carecen de experiencia. El uso educativo de plataformas (YouTube o apps) muestra una familiaridad ligeramente superior, pero insuficiente para hablar de autonomía digital. Aunque se observan señales de capacidad moderada en la búsqueda de información sobre ayudas, matriculación escolar e interés por participación cultural, el panorama general indica que la mayoría no se percibe como usuaria digital segura.

Sobre problemas cotidianos, de un catálogo de 12 cuestiones, priorizaron el acceso a ayudas y prestaciones, apoyo económico para hijos e hijas y transporte, pago de facturas e impuestos en línea, y el acceso a los portales correctos para encontrar información fiable. La mayoría también afirmó necesitar apoyo para encontrar trabajo, vivienda, reconocimiento de cualificaciones o facilitación social.

Investigación con educadores/as de personas adultas

La encuesta al profesorado de Vardakeios refleja una implicación generalmente positiva con herramientas y plataformas de e-government, aunque con margen de mejora. Una proporción relevante de las 10 personas encuestadas se ve al menos moderadamente capaz de guiar al alumnado en procesos en línea: en muchas preguntas, entre el 60 % y el 80 % seleccionó “algo más que un poco”, “bastante” o “mucho”. Destacan resultados fuertes en a) animar al alumnado a usar plataformas en línea (YouTube, apps), donde el 70 % o más se mostró seguro; b) orientar sobre solicitudes de permisos de residencia o tarjetas sanitarias, con más de la mitad en niveles altos; c) familiaridad con plataformas municipales y servicios en línea.

En cambio, hubo menor seguridad en aspectos más técnicos, como consultar impuestos en línea o apoyar en pasarelas de pago (p. ej., PayPal): una parte importante indicó baja o nula familiaridad (50 % y 20 %, respectivamente, según el ítem). Esto apunta a la necesidad de refuerzo específico en alfabetización financiera digital y navegación burocrática avanzada.

Cuando se preguntó por situaciones en las que más apoyo prestan, destacaron: “acceso a los portales adecuados” (13 %), “descargar documentos digitales de plataformas” (13 %) y “buscar un curso de segunda lengua (L2)” (13 %). También aparecen “matriculación en escuela pública” (9 %) y “encontrar recursos útiles en línea para aprender” (9 %). Todo ello refleja una demanda constante de acompañamiento en navegación digital y acceso a servicios esenciales.

Polonia

Investigación con personas adultas

Un total de 39 personas completaron la encuesta. En conjunto, muestran muy baja familiaridad con plataformas de gobierno y servicios públicos, alta confianza con pasarelas de pago generalistas y una implicación moderada en aprendizaje en línea y actividades culturales. Las competencias críticas relacionadas con identidad digital y e-government (iniciar sesión, descargar formularios oficiales, pedir cita médica, consultar prestaciones/estado laboral) presentan niveles muy altos de “nada” o “muy poco” (60–85 % en las dos categorías inferiores). En cambio, el 62 % valora su familiaridad con PayPal o sistemas





similares como “algo más que un poco” o superior, y más del 50 % usa herramientas en línea para autoaprendizaje o muestra interés por eventos culturales.

- Plataformas: 33 personas adultas (84 %) declaran no conocer o conocer muy poco los nombres principales de plataformas; nadie se considera “bastante” o “muy” familiarizado.
- Formularios de residencia y documentación legal: 82 % tiene dificultades para descargar formularios (33 % “nada”, 49 % “muy poco”); solo un 5 % se ve “bastante” capaz.
- Sanidad digital: 84 % tiene competencias bajas; para pedir cita médica en línea, 64 % “nada” y 26 % “muy poco”, sin personas que se vean “bastante” o “muy” capaces.
- Asistencia social y legal: 59 % declara baja competencia, mientras un 36 % se ve de moderada a alta capacidad.
- Aprendizaje en línea: 26 % “nada”, 23 % “muy poco”, 33 % “algo más que un poco” y 18 % “bastante/mucho” para usar plataformas y aprender cosas nuevas.
- Matriculación escolar: 54 % baja competencia y 46 % moderada-alta; casi 1 de cada 5 se siente muy segura (“mucho”).
- Web municipal: 62 % baja implicación, 28 % moderada y 28 % alta (15 % “bastante”, 13 % “mucho”).
- Herramientas digitales de búsqueda de empleo: 85 % “nada” o “muy poco”.
- Información de empleo y prestaciones: 87 % “nada” o “muy poco”; solo un 6 % se siente seguro (“bastante” o “mucho”). Esta brecha puede provocar pérdida de derechos, retrasos en solicitudes y desconfianza hacia los servicios en línea.
- Impuestos y pagos: 64 % baja competencia; 36 % moderada-alta.
- Solicitar ayudas o servicios sociales en línea: 82 % “nada” o “muy poco”.

Los resultados también sugieren una comodidad de base con soluciones fintech orientadas al consumo: mucha gente reconoce y confía en plataformas de pago conocidas, aunque no use todas sus funciones. Aun así, buena parte sigue pagando suministros fuera de Internet o con métodos en papel; solo un grupo menor ha adoptado pagos electrónicos para servicios recurrentes.

En participación cultural, el 33 % muestra bajo interés, mientras el 48 % expresa implicación moderada (“algo más que un poco” o “bastante”) y el 10 % un entusiasmo alto (“mucho”). Esto indica una base sólida de interés moderado que podría convertirse en participación activa con el estímulo digital adecuado.

Investigación con educadores/as de personas adultas

Con seis personas evaluando 21 afirmaciones sobre su capacidad para guiar al alumnado en tareas digitales y de administración electrónica, se observan patrones claros en tres ámbitos: competencias básicas de e-government, alfabetización financiera y de políticas, y prácticas de aprendizaje digital o construcción comunitaria. Los datos reflejan una brecha marcada entre la confianza para dinamizar actividades digitales orientadas a la lengua y la comunidad, y la competencia práctica para acompañar trámites de administración electrónica.

Se detectan carencias en el apoyo a e-government: ayudar con formularios de permisos de residencia y plataformas sanitarias recibió puntuaciones bajas (4 de 6 docentes se valoran “nada” o “muy poco” capaces). Enseñar a consultar impuestos/pagos o pagar facturas del hogar en línea prácticamente no aparece: 8 de 12 respuestas totales en esos ítems se situaron en las dos categorías inferiores. La guía para usar cuentas de identidad digital y portales de asistencia social/legal también tiende a niveles bajos, con la mitad en “muy poco”.





En cambio, las prácticas más fuertes están en aprendizaje digital y participación comunitaria: promover YouTube, apps de idiomas y otras herramientas en línea fue lo más alto (6 de 6 en “bastante” o “mucho”). Orientar sobre matriculación escolar y contactos municipales se sitúa mayoritariamente en niveles altos, y fomentar participación en eventos locales o actividades escolares aparece con implicación moderada.

De cara al desarrollo profesional, se recomienda priorizar talleres prácticos para navegar y resolver problemas en portales públicos (residencia, tarjeta sanitaria, prestaciones), y crear guías paso a paso y entornos de práctica donde el profesorado pueda ensayar descargas de formularios, tareas de portales fiscales y pagos en línea. Fortalecer las competencias del profesorado en e-government permitirá, a su vez, dotar al alumnado de confianza y herramientas para participar plenamente en servicios públicos y en la vida cívica.

L2 para la administración electrónica

Resultados de la investigación

A partir de los datos aportados y del análisis de los retos a los que se enfrentan tanto las personas migrantes adultas como el personal docente, nuestra investigación ha identificado brechas y necesidades persistentes que deben abordarse, de acuerdo con las respuestas de 88 personas adultas y 51 educadores/as de personas adultas. Según los hallazgos descritos en el análisis europeo, se observa:

- Una brecha digital significativa, con más del 74 % de las personas migrantes adultas sin familiaridad básica con plataformas de administración electrónica y servicios esenciales en línea.
- Un desajuste entre la preparación del profesorado y las necesidades del alumnado, ya que solo el 35,3 % del personal educativo se siente con confianza para enseñar alfabetización digital, mientras que la mayoría del alumnado permanece en los niveles más bajos de competencia digital.
- La necesidad urgente de integrar L2 y educación digital, centrada en escenarios prácticos y reales que permitan al alumnado desenvolverse en sanidad, empleo, sistemas legales y servicios financieros.
- La importancia de la educación en identidad digital, dado que el acceso seguro a plataformas en línea sustenta todas las demás áreas de integración digital y social.
- La necesidad de materiales didácticos contextualizados y formación específica para el profesorado, para reducir la distancia entre los métodos de enseñanza y los retos reales a los que se enfrentan las personas migrantes.

Podemos definir seis áreas temáticas prioritarias para un curso que integre alfabetización en L2 y educación digital:

Acceso a servicios sanitarios

Por qué es necesario: La sanidad es uno de los ámbitos más críticos para las personas migrantes, especialmente al tener que orientarse en sistemas desconocidos en un país nuevo. Pedir cita médica, acceder a cartillas de vacunación y comprender información sanitaria en línea son competencias clave.

Enfoque de alfabetización digital: Uso de portales de salud, solicitud de citas, descarga de documentos médicos y comprensión de historiales sanitarios digitales.





Enfoque de alfabetización en L2: Vocabulario de salud (p. ej., síntomas, especialidades médicas, tipos de cita) y recursos para pedir ayuda o aclaraciones.

Navegación por plataformas de empleo y búsqueda de trabajo

Por qué es necesario: El empleo es un factor central de integración y muchas oportunidades y solicitudes se gestionan en línea. Las personas migrantes necesitan buscar ofertas, crear un CV y presentar candidaturas digitales.

Enfoque de alfabetización digital: Búsqueda de ofertas, creación de perfiles en portales de empleo, envío de candidaturas y comprensión de entrevistas de trabajo en línea.

Enfoque de alfabetización en L2: Redacción de currículums, cumplimentación de solicitudes, comprensión de descripciones de puestos y vocabulario del entorno laboral.

Gestión de residencia y documentación legal

Por qué es necesario: Los permisos de residencia, las renovaciones de visado y otros documentos legales suelen ser imprescindibles para permanecer en el país de acogida. Estos procesos se gestionan cada vez más en línea y los errores pueden tener consecuencias graves.

Enfoque de alfabetización digital: Rellenar formularios en línea, subir documentación y navegar por webs oficiales.

Enfoque de alfabetización en L2: Comprensión de terminología legal, redacción de solicitudes formales e interpretación de instrucciones en documentos oficiales.

Uso de banca en línea y servicios financieros

Por qué es necesario: Gestionar las finanzas es clave para la independencia. Muchas personas migrantes pueden no tener experiencia con la banca en línea o pueden encontrar dificultades con la terminología financiera en una lengua nueva.

Enfoque de alfabetización digital: Acceso a plataformas bancarias, pagos seguros, transferencias y comprensión de medidas de seguridad digital.

Enfoque de alfabetización en L2: Terminología financiera, comprensión de confirmaciones de transacciones y detección de avisos o alertas de fraude.

Uso del transporte público y servicios de movilidad

Por qué es necesario: El transporte público suele ser el principal medio de movilidad para muchas personas migrantes. Consultar horarios, comprar billetes y usar apps de navegación son retos habituales.

Enfoque de alfabetización digital: Uso de apps de transporte, compra de billetes digitales y planificación de rutas.

Enfoque de alfabetización en L2: Vocabulario de transporte, lectura de horarios y pedir indicaciones.

Uso de plataformas escolares y de crianza

Por qué es necesario: Las familias migrantes con hijos e hijas suelen tener que usar plataformas escolares para comunicarse con el profesorado, seguir el progreso académico y acceder a recursos educativos. Es un ámbito clave para apoyar la integración y el éxito escolar.





Enfoque de alfabetización digital: Acceso a portales escolares, lectura de avisos y envío de formularios en línea.

Enfoque de alfabetización en L2: Vocabulario educativo, comprensión de comentarios del profesorado y redacción de mensajes sencillos al personal del centro.

Por qué se seleccionaron estas áreas:

Relevancia para la vida cotidiana: responden a los retos más inmediatos y prácticos del día a día.

Alineación con los datos de la encuesta: los resultados muestran dificultades con competencias digitales básicas, y estas áreas requieren tanto alfabetización digital como lingüística para poder desenvolverse.

Potencial de impacto: dominarlas puede mejorar de forma notable la autonomía y la integración social.

Preparación del profesorado: aunque parte del personal educativo no se siente seguro para enseñar habilidades digitales, estas áreas aportan objetivos claros y accionables que pueden apoyarse con formación y materiales específicos.

Propuesta de estructura del curso: Cada área temática puede desarrollarse como un módulo que combine:

- Tareas digitales prácticas: actividades “manos a la obra” (rellenar formularios, navegar por webs, usar apps).
- Ejercicios de lengua: vocabulario, comprensión lectora y práctica de escritura vinculada al tema.
- Escenarios de la vida real: juegos de rol para simular interacciones reales (p. ej., pedir una cita médica o pedir ayuda en una estación).

Conclusiones

En toda Europa se está produciendo una paradoja silenciosa. Las personas migrantes adultas asisten a clases de idiomas, obtienen certificados y avanzan por niveles oficialmente reconocidos; sin embargo, cuando se enfrentan a las puertas digitales de la vida cívica contemporánea —pedir una cita médica, renovar un documento de residencia, revisar la plataforma escolar de sus hijos e hijas— a menudo no pueden actuar de forma independiente. El trabajo de eMATES nació de esa disonancia: ¿por qué “tener la lengua” tantas veces no se traduce en “hacer el trámite”?

Escuchar primero fue revelador. El alumnado de los cinco países socios describió un panorama de portales intimidantes, lenguaje denso y procedimientos poco transparentes. Más de tres cuartas partes declararon tener poca o ninguna familiaridad operativa con servicios públicos esenciales en línea; solo una minoría se sintió realmente capaz de completar una gestión administrativa estándar sin ayuda. El profesorado entrevistado tampoco estaba preparado en términos de acompañamiento en administración electrónica: menos de cuatro de cada diez se veían capaces de enseñar estos itinerarios dentro de sus clases de L2. El patrón se repitió con independencia del contexto nacional: los teléfonos inteligentes estaban por todas partes, pero la agencia procedimental no. La barrera no era solo el vocabulario; era la coreografía entre lengua, microhabilidades digitales y decisiones estratégicas bajo una presión moderada (¿qué significa este error?, ¿qué formato de documento se acepta?, ¿este aviso es oficial o es phishing?).





El giro central de eMATES ha sido tratar la lengua no como un objeto que se acumula, sino como un instrumento incrustado en la acción con consecuencias. No se abandonaron los marcos existentes; se hicieron operativos. El enfoque orientado a la acción del MCER –en especial sus descriptores más recientes de mediación e interacción en línea– aportó una estructura. LASLLIAM enriqueció el enfoque para personas adultas que aún están consolidando la alfabetización básica. Pero en lugar de enseñar estos marcos de forma abstracta, el proyecto los tejió en seis ámbitos de vida de alto impacto para la integración: sanidad; búsqueda de empleo y servicios laborales; residencia y documentación legal; pagos seguros y finanzas básicas; transporte público y movilidad; y plataformas escolares y de crianza. Cada ámbito se desglosó en microfunciones comunicativas (pedir aclaraciones, explicar un problema paso a paso), lenguaje procedimental (subir, confirmar, pendiente, error de validación), microhabilidades digitales (inicio de sesión seguro, nombrado de archivos, interpretación de avisos de estado) y estrategias sociopragmáticas (cortesía y perseverancia, protección de la privacidad, gestión de la incertidumbre sin abandonar la tarea).

La innovación es, en parte, técnica: una plataforma de simulación que reproduce flujos reales sin riesgo legal o financiero; paquetes formativos modulares que permiten al profesorado “poner en escena” tareas con apoyos graduados; y un manual práctico que traduce principios pedagógicos en secuencias aplicables en el aula. Pero la innovación más profunda es arquitectónica: un marco que elimina compartimentos estancos entre integración lingüística, inclusión digital y participación cívica. Redefine el éxito desde “alcanzó A2” hacia “renovó la residencia sin ayuda, entendió la retroalimentación del sistema y se recuperó con calma de un error”.

¿Por qué importa esto para la política europea? Porque los objetivos del Plan de Acción para la Integración y la Inclusión, del Plan de Acción de Educación Digital y de la visión de la Década Digital dependen de que la ciudadanía no solo tenga acceso a infraestructuras, sino que pueda ejercer derechos dentro de ellas. Sin una mediación específica de las tareas públicas digitales, la inversión en administración electrónica corre el riesgo de consolidar desigualdades: dependencia de intermediarios informales, exposición a desinformación y brechas de participación con sesgo de género. Además, los umbrales lingüísticos actuales para residencia o ciudadanía (A2, B1) pueden convertirse en instrumentos poco precisos si certifican competencias que no se transfieren al terreno procedimental donde se materializa la autonomía cívica.

De aquí se derivan implicaciones claras. A nivel de la UE, reconocer la “competencia en tareas cívicas digitales” como resultado financiable (por ejemplo, en AMIF o ESF+) legitimaría itinerarios integrados basados en tareas. Los Estados miembros pueden mapear recorridos clave de usuario en e-government a descriptores “can-do” alineados con el MCER, asegurando coherencia entre diseño de portales, materiales didácticos y evaluación. Un estándar abierto compartido para plantillas de simulación seguras –interoperable con los marcos europeos de identidad digital que están evolucionando– aceleraría la escalabilidad y protegería los datos personales.

Los sistemas nacionales y regionales pueden cerrar la brecha de capacidad mediante microcredenciales acumulables para el profesorado (diseño de tareas, mediación para baja alfabetización, retroalimentación basada en datos). Las instituciones locales –centros comunitarios, bibliotecas, centros de educación de personas adultas– pueden anclar laboratorios de “simulación + reflexión”, convirtiendo puntos habituales de fallo (errores de formato de archivo, mensajes de estado ambiguos) en momentos de aprendizaje. Los datos generados por las simulaciones, tratados de forma ética, pueden convertirse en un bucle de mejora:



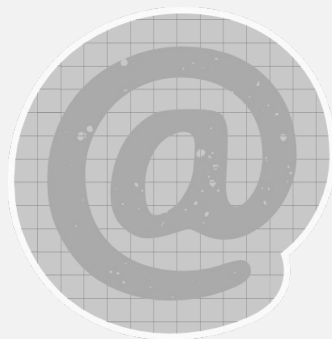


¿qué pasos producen errores de forma recurrente?, ¿qué formulaciones confunden? Esa información puede mejorar tanto la enseñanza como los propios portales.

Si este modelo integrado no se adopta, los riesgos se acumulan: dependencia administrativa persistente, infrautilización de infraestructuras públicas digitales, estancamiento en objetivos de competencias digitales y ampliación de brechas de confianza, especialmente entre mujeres y personas adultas con baja escolarización. En cambio, el camino de avance es viable. En los próximos 12–36 meses, el enfoque del proyecto puede ampliarse mediante: (a) evaluaciones de impacto controladas que midan la transferencia a tareas reales; (b) el refinamiento de una escala complementaria de descriptores “can-do” para e-government desde niveles pre-A1; (c) capas de retroalimentación adaptativa que distingan errores lingüísticos de errores procedimentales; (d) directrices éticas para el uso de datos; y (e) licencias abiertas de bibliotecas de escenarios para localización rápida (incluyendo variantes visuales de baja alfabetización y lenguas francas migratorias adicionales).

Hay también una reflexión europea más amplia: en una esfera cívica digitalizada, la integración ya no se describe adecuadamente como un progreso lineal por niveles lingüísticos. La autonomía es multidimensional: lingüística, procedimental, estratégica y afectiva. La mediación (explicar, simplificar, trasladar información) se convierte en infraestructura social cuando se escala mediante apoyos entre pares formados. Los paradigmas de evaluación deben evolucionar para valorar la “autonomía administrativa efectiva” (finalización, precisión, confianza, tiempo de realización, recuperación ante errores) junto a métricas tradicionales de competencia. Y, a medida que la UE avanza hacia un ecosistema fiable de identidad digital, las vías inclusivas de incorporación —probadas mediante simulación antes del despliegue— no son un lujo, sino una garantía contra la profundización de la brecha.

El relato es, en última instancia, esperanzador. Cuando tareas cívicas digitales auténticas se integran sistemáticamente en la enseñanza de lenguas —con apoyos graduados, práctica en entornos de bajo riesgo y mejora iterativa basada en datos—, la competencia abstracta se transforma en capacidad tangible para ejercer derechos. El enfoque eMATES ofrece un plano: pragmático, transferible y alineado con el compromiso europeo de una Década Digital inclusiva. El siguiente paso es político y administrativo: reconocer, dotar de recursos y generalizar este modelo integrado para que, por fin, saber la lengua y usar el sistema converjan para todas las personas residentes.



Fuentes

1. Eurostat. (2025, February 26). 70% of EU citizens used online public services in 2024. Retrieved from <https://ec.europa.eu/eurostat/en/web/products-eurostat-news/w/ddn-20250226-1>





2. European Commission (2023). Digital Economy and Society Index (DESI) 2023. Retrieved from <https://digital-decade-desi.digital-strategy.ec.europa.eu/datasets/desi/charts>
3. European Commission. (2020). Action Plan on Integration and Inclusion 2021–2027. Retrieved from https://home-affairs.ec.europa.eu/policies/migration-and-asylum/legal-migration-resettlement-and-integration/integration/action-plan-integration-and-inclusion_en
4. OECD. (2022). The Digital Divide: How Are Migrants Falling Behind? Retrieved from https://www.oecd-ilibrary.org/social-issues-migration-health/the-digital-divide_8f13f9c3-en
5. Van Deursen, A. J., & Helsper, E. J. (2015). The third-level digital divide: Who benefits most from being online? In Communication and information technologies annual. Emerald Group Publishing Limited.
6. Van Dijk, J. A. G. M. (2008). The digital divide in Europe. The handbook of Internet politics. https://www.researchgate.net/profile/Jan-Agm-Van-Dijk/publication/265074677_The_Digital_Divide_in_Europe/links/56cb330108ae5488f0dae83a/The-Digital-Divide-in-Europe.pdf
7. Ragnedda, M. (2019, May 20). Conceptualising the digital divide. Mapping Digital Divide in Africa, 27–44. <https://doi.org/10.2307/j.ctvh4zj72.6>
8. Council of Europe. (2001). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment.
9. Cambridge University Press. <https://www.coe.int/en/web/common-european-framework-reference-languages>
10. Council of Europe. (2020). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment – Companion volume. Council of Europe Publishing. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
11. Council of Europe. (2022). Literacy and second language learning for the linguistic integration of adult migrants (LASLLIAM). Council of Europe Publishing. <https://book.coe.int/en/education-and-modern-languages/11074-literacy-and-second-language-learning-for-the-linguistic-integration-of-adult-migrants.html>
12. Federal Office for Migration and Refugees. (2024, April 1). Business statistics on integration courses for the year 2023. [https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2023-integrationskursgeschaefsstatik-gesamt_bund.pdf](https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Statistik/Integrationskurszahlen/Bundesweit/2023-integrationskursgeschaefsstistik-gesamt_bund.pdf)
13. Federal Office for Migration and Refugees. (2024, April 5). Report on the statistics of job-related German language courses for the year 2023. <https://www.bamf.de/SharedDocs/Anlagen/DE/Integration/Berufsbezsprachf-ESF-BAMF/BSK-Jahresberichte/bsk-jahresbericht-2023.pdf>
14. Athens Coordination Centre for Migrant and Refugee issues (ACCMR). (n.d.). Greek language classes for adults – Caritas. <https://www.accmr.gr/en/services/mathimata-ellinikis-glossas-se-enilikis-koinoniko-kentro-neou-kosmou>
15. Aristotle University of Thessaloniki. (n.d.). School of Modern Greek Language. <https://smg.web.auth.gr>





16. Caritas Athens. (n.d.). Greek & English language lessons.
<https://www.caritasathens.gr/en/fields-of-action-en/refugee-program-en/greek-english-language-lessons-en.html>
17. Centre for the Greek Language. (n.d.). Certification of Attainment in Greek.
<https://www.greek-language.gr/certification>
18. Greek City Times. (2024, October 15). Free Greek language program for foreigners in Athens launched. <https://greekcitytimes.com/2024/10/15/free-greek-language-program>
19. Institute of Youth and Lifelong Learning. (n.d.). Second Chance Schools.
<https://sde.inedivim.gr/en/the-scs>
20. METAdrasi. (n.d.). Greek language courses. <https://metadrasi.org/en/campaigns/greek-language-courses>
21. Ministry of Interior. (n.d.). Registration in Second Chance Schools.
https://en.mitos.gov.gr/index.php/ΔΔ:Registration_in_Second-Chance_Schools
22. Ministry of Migration and Asylum. (n.d.). Greek language courses for social integration.
<https://migration.gov.gr/en/migration-policy/integration/draseis-koinonikis-entaxis-se-ethniko-epipedo/mathimata-ellinikis-glossas>
23. National and Kapodistrian University of Athens. (n.d.). Modern Greek Language Teaching Center. <https://en.thyespa.uoa.gr>
24. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Sistema Pubblico di Identità Digitale (SPID). Retrieved from <https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid>
25. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Carta d'Identità Elettronica (CIE). Retrieved from <https://www.cartaidentita.interno.gov.it/>
26. Ministero per l'Innovazione Tecnologica e la Transizione Digitale. (2024). App IO. Retrieved from <https://io.italia.it/>
27. pagoPA S.p.A. (2024). pagoPA - Il sistema di pagamenti verso la Pubblica Amministrazione. Retrieved from <https://www.pagopa.gov.it/>
28. Agenzia per l'Italia Digitale. (2024). Piano Triennale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione 2024-2026. Retrieved from <https://www.agid.gov.it/it/agenzia/piano-triennale>
29. Initiative D21, Technical University of Munich, & Kantar. (2024). eGovernment MONITOR 2024: Use and acceptance of digital administrative services. Retrieved from: https://initiated21.de/uploads/03_Studien-Publikationen/eGovernment-MONITOR/2024/egovernment_monitor_24.pdf
30. Federal Ministry of the Interior and Community. (n.d.). Dashboard Digitale Verwaltung. Retrieved from: <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/>
31. Wikipedia contributors. (2024, May 30). Online Access Act. In Wikipedia, The Free Encyclopedia. Retrieved from: <https://de.wikipedia.org/wiki/Onlinezugangsgesetz>
32. Digital Transformation Bible 2020–2025 Ministry of Digital Governance. (n.d.). Digital Transformation Bible 2020–2025. Retrieved April 24, 2025, from https://digitalstrategy.gov.gr/digital_services_portal
33. ERGANI System – Employment Monitoring Ministry of Labour and Social Affairs. (n.d.). ERGANI Information System. Retrieved April 24, 2025, from <https://ergani.mindigital.gr/>





34. Gov.gr Wallet – Digital Identity and Documents Ministry of Digital Governance. (n.d.). Gov.gr Wallet. Retrieved April 24, 2025, from <https://wallet.gov.gr/>
35. MyHealth Mobile Application Ministry of Digital Governance. (n.d.). Download the myHealth mobile application. gov.gr. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.gov.gr/en/ipiresies/ugeia-kai-pronoia/phakelos-ugeias/epharmoge-gia-kinetes-suskeues-myhealth>
36. ov.gr – Unified Digital Portal of Public Administration Ministry of Digital Governance. (n.d.). Explore digital public services. gov.gr. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.gov.gr/en/>
37. TAXISnet – Online Tax Services Independent Authority for Public Revenue. (n.d.). TAXISnet. Retrieved April 24, 2025, from <https://www.aade.gr/polites/taxisnet>
38. Council of Europe. (2020). Common European Framework of Reference for Languages: Learning, teaching, assessment. Companion volume.
39. Council of Europe Publishing. <https://rm.coe.int/common-european-framework-of-reference-for-languages-learning-teaching/16809ea0d4>
40. Council of Europe. (2022). Literacy and Second Language Learning for the Linguistic Integration of Adult Migrants (LASLLIAM) framework. Council of Europe Publishing. <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/laslliam-framework>
41. European Commission. (2020a). Action plan on integration and inclusion 2021–2027 (COM(2020) 758 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:758:FIN>
42. European Commission. (2020b). Digital education action plan 2021–2027 (COM(2020) 624 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2020:624:FIN>
43. European Commission. (2021). 2030 Digital Compass: The European way for the Digital Decade (COM(2021) 118 final). <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=COM:2021:118:FIN>
44. European Commission. (2023). Digital Economy and Society Index (DESI) 2023. <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/policies/desi>
45. OECD. (2019). OECD skills outlook 2019: Thriving in a digital world. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/df80bc12-en>
46. Ajuntament de Mataró. (2023). Programa d'aprenentatge del català per a famílies d'origen estranger. <https://www.mataro.cat/ca/actualitat/noticies/2023/mataro-compta-amb-un-programa-d2019aprenentatge-del-catala-per-a-families-d2019origen-estranger>
47. Global Shapers Munich. (n.d.). Refugee computer class. Global Shapers Munich. <https://globalshapersmunich.org/refugeecomputerklasse>
48. International organisation for Migration (IOM). (n.d.). MiNetwork: Facilitating Third Country Nationals' access to social services and the Greek labour market. IOM Greece. Retrieved April 24, 2025, from <https://greece.iom.int/minetwork-facilitating-third-country-nationals-access-social-services-and-greek-labour-market>
49. Ministry of Migration and Asylum. (n.d.). Ministry of Migration and Asylum – Official Website. Retrieved April 24, 2025, from <https://migration.gov.gr/en/>
50. Projects' website: <https://szansa-power.frse.org.pl/>





Anexos

Anexo del marco A1

Anexo del marco A2

Anexo del marco B1

Anexo de estudios/investigaciones principales sobre aprendizaje de L2

