



# VIVIR EN LÍNEA



Scan to review worksheet

Expemo code:  
1CC8-SCCA-M2E

1

## Antes de empezar

Comparte con la clase tus respuestas a las siguientes preguntas.

(1) ¿Cuál(es) de las siguientes actividades has hecho en Internet?

- asistir a un curso de idiomas
- participar en redes sociales
- comprar y vender ropa y complementos
- jugar videojuegos en línea
- hacer gestiones bancarias
- informarte de las noticias
- otra actividad (indica cuál)

(2) ¿Con qué frecuencia lo haces?

(3) ¿Hay alguna actividad que no realizarías nunca por Internet?

(4) ¿Cuál y por qué motivo?





## 2 Vocabulario

Etiqueta las siguientes imágenes.

el rúter  
la arroba

el teclado  
la computadora portátil

el WI-FI  
la tableta



1. \_\_\_\_\_



2. \_\_\_\_\_



3. \_\_\_\_\_



4. \_\_\_\_\_



5. \_\_\_\_\_



6. \_\_\_\_\_

Completa los espacios en blanco con las palabras provistas. Si lo necesitas, puedes usar tu diccionario.

antivirus  
enlaces  
plataforma

contraseña  
navegar  
usuario

dispositivos  
pinchar  
wifi

Para conectarnos a Internet utilizamos distintos \_\_\_\_\_<sup>1</sup> electrónicos como teléfonos inteligentes, tabletas... Casi todos los establecimientos públicos ofrecen un sistema de conexión \_\_\_\_\_<sup>2</sup> gratuito.

Para acceder a nuestro correo electrónico o a alguna \_\_\_\_\_<sup>3</sup> en redes sociales, utilizamos nuestro nombre de \_\_\_\_\_<sup>4</sup> y una \_\_\_\_\_<sup>5</sup>, es decir, una combinación única de letras y números.

Al \_\_\_\_\_<sup>6</sup> con el ratón en los \_\_\_\_\_<sup>7</sup> de las diferentes páginas web llegamos a la información que estamos buscando. Si queremos \_\_\_\_\_<sup>8</sup> de forma segura, conviene tener un buen programa \_\_\_\_\_<sup>9</sup> que proteja nuestros dispositivos de diversos ataques informáticos.



### 3 Expresar involuntariedad

Observa las imágenes, ¿qué crees que dicen las personas?

¡Se me han borrado los archivos!



1. \_\_\_\_\_

¡Se nos fue la luz en la oficina!



2. \_\_\_\_\_

#### Expresar involuntariedad

Cuando queremos indicar que algo ha sucedido **sin intención** o **de forma involuntaria**, utilizamos expresiones como:

*Se me ha bloqueado la computadora.*

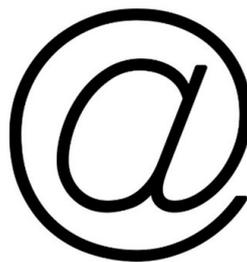
*Se nos fue la luz en la oficina.*

se +  $\left. \begin{array}{c} \text{me} \\ \text{te} \\ \text{le} \\ \text{nos} \\ \text{os} \\ \text{les} \end{array} \right\} + \text{verbo (en tercera persona singular o plural)}$



Fíjate en el ejemplo y completa los huecos con los pronombres adecuados.

1. Cuando estábamos trabajando, se nos fue la luz en todo el edificio.
2. Marta tiene una computadora muy vieja y \_\_\_\_\_ bloquea cada cinco minutos.
3. ¡Pero, hijo! ¿Dónde \_\_\_\_\_ ha perdido el teléfono?
4. Estaban en una videollamada y \_\_\_\_\_ fue la conexión.
5. \_\_\_\_\_ ha estropeado el teclado porque \_\_\_\_\_ ha caído el té encima.
6. No pude llamarte porque \_\_\_\_\_ agotó la batería y no llevaba mi cargador.
7. Si \_\_\_\_\_ ha olvidado la contraseña, no te preocupes, puedes cambiarla.
8. \_\_\_\_\_ ha apagado la cámara y no aparece vuestra imagen en la pantalla.
9. A Tania \_\_\_\_\_ cayó el ratón al suelo y \_\_\_\_\_ rompió.





## 4

**Las posibilidades de Internet**

Lee los comentarios de las siguientes personas y realiza las actividades.

**José (50 años)**

El desarrollo tecnológico está **en auge** desde hace décadas y ha cambiado tanto nuestra vida personal como profesional. Durante mi época de estudiante no existía la Internet ni usábamos computadoras. Cuando necesitábamos consultar libros para el colegio, íbamos a la biblioteca. Hoy en día es posible asistir a cursos en línea sin salir de casa. Además, con ayuda del **navegador**, podemos acceder en un instante a toda la información que queremos; ¡solo tienes que pinchar en un enlace! Sin embargo, creo que hay que tener mucho cuidado, pues no toda la información que encontramos es **fiable y veraz**.

**Olivia (39 años)**

Pienso que la Internet nos hace la vida más fácil. Yo, por ejemplo, desde hace tiempo hago todas las transferencias bancarias a través de la página web del banco. Con mi usuario y contraseña puedo conectarme a cualquier hora desde cualquier dispositivo. Además, me ahorro mucho tiempo de espera y, si tengo algún problema, ofrecen **soporte técnico** las 24 horas del día. Conozco gente que prefiere hacer sus gestiones bancarias **de manera presencial** porque piensa que no es seguro dejar sus datos personales en **la Red**.

**Hugo (27 años)**

La primera computadora que tuve era un poco antigua. Mi hermana y yo jugábamos a los videojuegos de la época con él. Ahora tengo una computadora portátil y es muy cómoda porque me la puedo llevar conmigo donde esté. Además de jugar en línea y ver vídeos, la uso mucho para comunicarme con mis amigos que viven en el extranjero; hacemos videollamadas y así hablamos y nos vemos al mismo tiempo. Mi hermana quiere **descargar una aplicación** para comprar y vender ropa, y otras cosas que ya no utiliza. La verdad es que no me imagino la vida sin Internet.



¿Con quién relacionas las afirmaciones debajo? Compara tus respuestas con las de tu compañero/a.

- i. Internet me ayuda a mantener mi vida social. \_\_\_\_\_
- ii. Me parece muy práctico realizar mis gestiones financieras desde casa. \_\_\_\_\_
- iii. Pienso que el acceso a la información hoy en día es muy rápido. \_\_\_\_\_
- iv. Estoy muy familiarizado/a con el mundo de las computadoras. \_\_\_\_\_
- v. No creo que todo el contenido de Internet sea cierto. \_\_\_\_\_

Completa los espacios en blanco con las palabras en **negrita** de los textos que puedes encontrar en el recuadro que signifiquen lo mismo que las expresiones debajo.

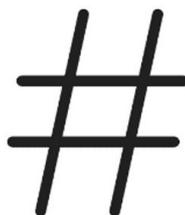
(A) el navegador                      (B) fiable y veraz                      (C) descargar una aplicación

(D) en auge                              (E) soporte técnico                      (F) la Red

(G) de manera presencial

1. servicio de atención al cliente → \_\_\_\_\_
2. está en su momento de máxima intensidad → \_\_\_\_\_
3. la Internet → \_\_\_\_\_
4. el buscador → \_\_\_\_\_
5. bajar un programa → \_\_\_\_\_
6. segura y cierta → \_\_\_\_\_
7. en persona → \_\_\_\_\_

¿Con quién te identificas más, con José, con Olivia o con Hugo? ¿Por qué?





## 5

**Quejas y disculpas**

¿Alguna vez te has quejado por los siguientes motivos?

- La conexión a Internet es muy lenta.
- La factura del teléfono es demasiado alta.
- Hay mucho tiempo de espera para obtener una solución a un problema.

Escucha el diálogo y responde a las preguntas de comprensión con tu compañero/a.



1. ¿Cuál es el motivo de la queja del cliente?

---

2. ¿Cuánto tiempo lleva con ese problema?

---

3. ¿Por qué cree el señor Cóvet que el problema es de YOSITEL?

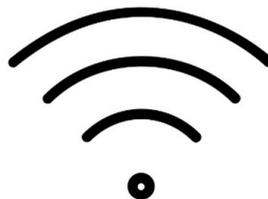
---

4. ¿Por qué pide una solución rápida?

---

5. ¿Cuándo propone la compañía YOSITEL enviar un técnico al domicilio del cliente?

---





Lee la transcripción y clasifica las expresiones marcadas en negrita con la intención comunicativa correspondiente.

- grabación:** Buenos días, te comunicaste con el servicio de atención al cliente de YOSITEL. Si quieres contratar un servicio con nosotros, marca 1. Si quieres hablar con soporte técnico, marca 2.
- Yolanda:** Buenos días, mi nombre es Yolanda. ¿Qué puedo hacer por usted?
- Pablo:** Buenos días. Mire, llamo porque **estoy muy descontento con** la conexión a Internet que he contratado con ustedes. No sé cuál es el motivo, pero está muy lenta desde hace una semana. He probado utilizar varios navegadores pero todo sigue igual.
- Yolanda:** Por favor, ¿me diría su número de cliente?
- Pablo:** Sí, es 569477B.
- Yolanda:** ¿Y su nombre?
- Pablo:** Pablo Covet.
- Yolanda:** De acuerdo, señor Covet. ¿Cuál es su problema exactamente?
- Pablo:** Como le decía antes, el wifi está muy lento. Utilizo Internet para trabajar y por eso **necesito resolver el problema lo antes posible.**
- Yolanda:** **Lamento mucho los inconvenientes.** ¿Sería tan amable de reiniciar el rúter?
- Pablo:** Ya lo he reiniciado varias veces, pero la velocidad no mejora, por eso pienso que el problema es de ustedes.
- Yolanda:** Déjeme verificar su conexión. Un momento, por favor...
- Yolanda:** Muchas gracias por esperar. Sí, efectivamente, podría tratarse de un problema del servidor y por eso la conexión no es estable.
- Pablo:** ¿Y cuándo lo van a solucionar?
- Yolanda:** A ver... Pasado mañana puede pasar un técnico por su domicilio.
- Pablo:** ¿Pasado mañana? Imposible, no puedo esperar tanto tiempo. ¡Lo necesito para mi trabajo! Y con lo que les pago todos los meses, **creo que tengo derecho a exigir un servicio más rápido.**
- Yolanda:** Señor Covét, **entiendo su preocupación.** Voy a pedir al técnico que vaya a su casa hoy a última hora de la tarde, si le parece bien.
- Pablo:** **De acuerdo, acepto su propuesta.**
- Yolanda:** Muy bien. **Disculpe las molestias** y muchas gracias por su paciencia.
- Pablo:** **Está bien, no pasa nada.** Gracias.



Quejarse:	
Disculparse:	
Reaccionar a una disculpa:	

## 6

**Juego de roles**

En parejas, creen una variante del diálogo anterior. Recuerden utilizar las expresiones aprendidas para formular una queja, una disculpa y la reacción a una disculpa.

**Opción 1:**

No puedes acceder a tu correo electrónico con tu contraseña habitual. Necesitas consultar tu correos. Llamas al servicio técnico para que te ayude a solucionar el problema.

**Opción 2:**

Has comprado una tableta en una tienda en línea donde haces compras con mucha frecuencia. Has intentado utilizar la tableta, pero no funciona. Llamas a la tienda para quejarte.



### 7 Tarea opcional

Observa las imágenes y crea oraciones que expresen involuntariedad. Utiliza las palabras del recuadro para ayudarte. Sigue el ejemplo.

los archivos	el celular	el teclado
la computadora	el rúter	la tableta



imagen 1



imagen 2



imagen 3



imagen 4



imagen 5



imagen 6

1. (yo - reiniciar) Se me reinició / ha reiniciado la computadora.
2. (nosotros - romper) \_\_\_\_\_
3. (tú - apagar) \_\_\_\_\_
4. (él - bloquear) \_\_\_\_\_
5. (ustedes - borrar) \_\_\_\_\_
6. (vosotros - perder) \_\_\_\_\_



# Transcripts

## 5. Quejas y disculpas

- mensaje grabado:** Buenos días, te comunicaste con el servicio de atención al cliente de YOSITEL.
- mensaje grabado:** Si quieres contratar un servicio con nosotros, marca 1.
- mensaje grabado:** Si quieres hablar con soporte técnico, marca 2.
- Yolanda:** Buenos días, mi nombre es Yolanda.
- Yolanda:** ¿Qué puedo hacer por usted?
- Pablo:** Buenos días.
- Pablo:** Llamo porque estoy muy descontento con la conexión a Internet que he contratado con ustedes.
- Pablo:** No sé cuál es el motivo, pero está muy lenta desde hace una semana.
- Pablo:** He probado utilizar varios navegadores, pero todo sigue igual.
- Yolanda:** Por favor, ¿me diría su número de cliente?
- Pablo:** Sí, es 569477B.
- Yolanda:** ¿Y su nombre?
- Pablo:** Pablo Covét.
- Yolanda:** De acuerdo, señor Covét. ¿Cuál es su problema exactamente?
- Pablo:** Como le decía antes, el wifi está muy lento.
- Pablo:** Utilizo Internet para trabajar
- Pablo:** y por eso necesito resolver el problema lo antes posible.
- Yolanda:** Lamento mucho los inconvenientes.
- Yolanda:** ¿Sería tan amable de reiniciar el rúter?
- Pablo:** Ya lo he reiniciado varias veces, pero la velocidad no mejora.
- Pablo:** Por eso pienso que el problema es de ustedes.
- Yolanda:** Déjeme verificar su conexión. Un momento, por favor...
- Yolanda:** Muchas gracias por esperar.
- Yolanda:** Sí, efectivamente, podría tratarse de un problema del servidor
- Yolanda:** y por eso la conexión no es estable.
- Pablo:** ¿Y cuándo lo van a solucionar?



- Yolanda:** A ver...
- Yolanda:** Pasado mañana puede pasar un técnico por su domicilio.
- Pablo:** ¿Pasado mañana? Imposible, no puedo esperar tanto tiempo.
- Pablo:** ¡Lo necesito para mi trabajo!
- Pablo:** Y con lo que les pago todos los meses,
- Pablo:** creo que tengo derecho a exigir un servicio más rápido.
- Yolanda:** Señor Covét, entiendo su preocupación.
- Yolanda:** Voy a pedir al técnico que vaya a su casa hoy a última hora de la tarde, si le parece bien.
- Pablo:** De acuerdo, acepto su propuesta.
- Yolanda:** Muy bien. Disculpe las molestias y muchas gracias por su paciencia.
- Pablo:** Está bien, no pasa nada. Gracias.



# Key

## 1. Antes de empezar

5 minutos.

En esta sección para romper el hielo, proponemos a los alumnos algunas preguntas para animarlos a comentar su experiencia personal relacionada con el tema de la ficha. Dependiendo del número de alumnos que tengas, puedes proponerles que, en parejas, tomen turnos para hacer y responder las preguntas o realizar esta actividad con toda la clase.

## 2. Vocabulario

10 minutos.

En esta sección, los alumnos entrarán en contacto con vocabulario útil para comprender mejor las secciones que siguen. Para ello, pídeles que etiqueten las imágenes con las palabras provistas. Después deberán completar los espacios en blanco del texto con las palabras del recuadro. Permite que usen sus diccionarios si lo necesitan. Antes de corregir el ejercicio, pueden comparar sus respuestas en parejas.

etiquetar imágenes

- |               |                            |              |             |             |               |
|---------------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------|
| 1. la tableta | 2. la computadora portátil | 3. la arroba | 4. el WI-FI | 5. el rúter | 6. el teclado |
|---------------|----------------------------|--------------|-------------|-------------|---------------|

completar espacios en blanco

- |                 |               |               |
|-----------------|---------------|---------------|
| 1. dispositivos | 2. wifi       | 3. plataforma |
| 4. usuario      | 5. contraseña | 6. pinchar    |
| 7. enlaces      | 8. navegar    | 9. antivirus  |

## 3. Expresar involuntariedad

10 minutos.

En esta sección comenzamos a trabajar con las diferentes formas de expresar involuntariedad. Si te parece conveniente, puedes empezar escribiendo en la pizarra las frases: *He apagado el teléfono. Se me ha apagado el teléfono.* Invítales a descubrir la diferencia por sí mismos. La primera frase muestra una acción voluntaria; la segunda, una acción involuntaria. Luego los alumnos deberán observar dos imágenes y etiquetarlas con las frase que pueden estar diciendo las personas de la foto. más con ayuda de lo que dicen las dos personas de las fotos. Pídeles leer la explicación gramatical y completar las frases con los pronombres adecuados.

etiquetar imágenes

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| 1. ¡Se me han borrado los archivos! | 2. ¡Se nos fue la luz en la oficina! |
|-------------------------------------|--------------------------------------|

completar espacios en blanco

- |           |                  |                  |
|-----------|------------------|------------------|
| 1. se nos | 2. se le         | 3. se te         |
| 4. se les | 5. Se me } se me | 6. se me         |
| 7. se te  | 8. Se os         | 9. se le } se le |



#### 4. Las posibilidades de Internet

15 minutos.

En esta sección de comprensión lectora, los alumnos van a leer tres comentarios de diferentes personas acerca del uso que le dan a Internet. Después marcarán con quién se corresponden las afirmaciones del apartado A. Pídeles que vuelvan a leer los textos y escribir las palabras que se han marcado en negrita al lado de su significado correspondiente. Por último invítalos a comentar con qué persona se identifican más y por qué.

relacionar afirmaciones

i. Hugo                      ii. Olivia                      iii. José                      iv. Hugo                      v. José

expresiones sinónimas

1. servicio de atención al cliente - **(E) soporte técnico**
2. está en su momento de máxima intensidad - **(D) en auge**
3. la Internet - **(F) la Red**
4. el buscador - **(A) el navegador**
5. bajar un programa - **(C) descargar una aplicación**
6. segura y cierta - **(B) fiable y veraz**
7. en persona - **(G) de manera presencial**

#### 5. Quejas y disculpas

10 minutos.

Puedes introducir esta sección preguntándoles si se han quejado por alguno de los motivos que se mencionan. Coméntales que van a escuchar un diálogo entre un cliente y su proveedor de Internet. Permite que lo escuchen más de una vez y pídeles que, en parejas, respondan a las preguntas de comprensión. Después deberán clasificar las expresiones marcadas en negrita en la transcripción según su función comunicativa.

preguntas - comprensión auditiva

1. La conexión a Internet es muy lenta.
2. Una semana.
3. Porque ha reiniciado el rúter y la velocidad no mejora.
4. Porque necesita Internet para trabajar.
5. Primero propone enviar un técnico pasado mañana, después dice que irá esa misma tarde.

Leer la transcripción y clasificar las expresiones marcadas en negrita con la intención comunicativa correspondiente.

completar tablas

quejarse: Estoy muy descontento con...; Necesito resolver el problema lo antes posible.; Creo que tengo derecho a exigir un servicio más rápido.

disculparse: Lamento mucho los inconvenientes.; Entiendo su preocupación.; Disculpe las molestias.

reaccionar a una disculpa: De acuerdo, acepto su propuesta.; Está bien, no pasa nada.

#### 6. Juego de roles

10 minutos.

En esta sección de cierre de la ficha, los alumnos tendrán la oportunidad de poner en práctica lo aprendido. Invítalos a formar parejas e inventar una variante del diálogo anterior. Pueden elegir una de las dos opciones que se proponen o, si lo prefieren, también pueden inventar una situación diferente. Déjalas tiempo para preparar el diálogo y después, anímalas a representarlo en clase.



## 7. Tarea opcional

5 minutos.

Puedes dejar esta sección completa como tarea para el hogar o permitirles empezarla en clase a los alumnos que terminen antes.

En esta sección los alumnos tendrán la oportunidad de repasar el tema gramatical principal de la ficha (expresar involuntariedad). Para ello, deberán observar las imágenes y crear oraciones que expresen involuntariedad. Recuérdales que deben utilizar las palabras del recuadro y el verbo entre paréntesis.

1. Se me reinició / ha reiniciado la computadora.
2. Se nos rompió / ha roto la tableta.
3. Se te apagó / ha apagado el rúter.
4. Se le bloqueó / ha bloqueado el teclado.
5. Se le borraron / han borrado los archivos.
6. Se os perdió / ha perdido el celular.