



PROGRAMA FORMATIVO

Comunicación en lengua catalana N2

DATOS GENERALES DE LA ESPECIALIDAD

1. Familia profesional: Formación complementaria

Área profesional: competencias clave

2. Denominación del curso: Comunicación en lengua catalana N2

3. Código: FCOV24

4. Nivel de cualificación: 2

5. Objetivo general

Comprender producciones orales y escritas, poder expresarse e interactuar adecuadamente en diferentes contextos sociales y culturales, así como utilizar el lenguaje en la construcción del conocimiento, la comprensión de la realidad y la autorregulación del pensamiento, las emociones y la conducta.

5.1 Aspectos de la competencia lingüística que se debe alcanzar

Estos aspectos se corresponden con los establecidos para el acceso a los certificados de profesionalidad de nivel 2 de cualificación profesional, según lo establecido en el artículo 20.2 y en el anexo 4 del RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

-Demostrar un nivel de comprensión y uso de expresiones orales y textos escritos que permitan el acceso al conocimiento, identificando las ideas principales y secundarias de la información así como su estructura formal básica.

-Expresar pensamientos, emociones y opiniones, narrar y comentar con claridad hechos y experiencias y exponer oralmente un tema dando coherencia y cohesión al discurso.

-Resumir textos orales y escritos, identificando el tema principal y los secundarios y reflejando los principales argumentos y puntos de vista.

-Generar ideas y redactar textos con una organización clara con corrección ortográfica y gramatical.

6. Prescripciones del formadores

Los formadores tienen que reunir los requisitos de titulación y de competencia docente.

6.1. Titulación requerida

El formador contará, al menos, con alguna de las titulaciones siguientes:

-Licenciatura de Filología Catalana (o equivalente).

-Grado de Lengua y Literatura Catalanas (o equivalente).

-Licenciatura o grado en Traducción e Interpretación (con certificación de que el itinerario de traducción es en catalán).

-Título de licenciatura en Filosofía y Letras con el certificado de conocimientos de lengua catalana correspondiente al nivel C2 o equivalente.

-Licenciatura o grado en Filología, Geografía, Historia, Filosofía, Pedagogía o Psicopedagogía, Sociología, Humanidades o alguna equivalencia junto al certificado de conocimientos de lengua catalana correspondiente al nivel C2 o equivalente.

-Título de profesor de lengua catalana.

6.2. Competencia docente requerida

Para acreditar la competencia docente, el formador deberá acreditar una experiencia profesional como docente de al menos 600 horas en los últimos 10 años o estar en posesión del certificado de profesionalidad de formador ocupacional o del certificado de profesionalidad de docencia de la formación profesional para la ocupación.

Están exentos de acreditar la competencia docente quien posea algunos de los requisitos que establece el artículo 13.1, apartados a y b, del RD 34/2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

6.3. Formación y experiencia en la modalidad de teleformación

Para acreditar formación o experiencia en la modalidad de teleformación y en la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, la persona tutora-formadora deberá acreditar formación de al menos 30 horas o experiencia de al menos 60 horas en la impartición de esta modalidad, presentando alguno de los documentos siguientes:

1. Para acreditar la formación en la modalidad de teleformación:

- Certificado de profesionalidad «Docencia de la formación profesional para la ocupación», regulado por el Real decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, modificado por el Real decreto 625/2013, de 2 de agosto, o la acreditación parcial acumulable del módulo formativo MF1444_3 «Impartición y tutorización de acciones formativas para la ocupación».

-Diploma expedido por la administración laboral competente que certifique que se ha superado con evaluación positiva la formación, de duración no inferior a 30 horas, asociada al programa formativo que sobre esta materia figure en el fichero de especialidades formativas del Servicio Público de Empleo Estatal.

-Diploma que certifique que se han superado con evaluación positiva acciones de formación sobre esta materia, de al menos 30 horas de duración, siempre que el programa formativo que figure en el diploma mencionado estén referidos, al menos, los contenidos siguientes:

- Características generales de la formación y el aprendizaje en línea
- Funciones, habilidades y competencias del tutor-formador
- Métodos, estrategias y herramientas tutoriales. La plataforma de teleformación
- Programas y herramientas informáticas para tutorizar al alumnado. Comunicación y evaluación en línea. Las redes sociales como elemento de búsqueda de recursos para el aprendizaje.

2. Para acreditar la experiencia de impartición en la modalidad de teleformación:

a) Para trabajadores asalariados:

-Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estén afiliados, en la que conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el periodo de contratación y contrato de trabajo o certificación de la empresa donde hayan adquirido la experiencia laboral, en la que conste específicamente la duración de los periodos de prestación del contrato, la actividad desarrollada y el intervalo de tiempo en que se ha llevado a cabo la actividad mencionada.

b) Para trabajadores autónomos o por cuenta propia:

-Certificación de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Social de la Marina o de la mutualidad a la que estén afiliados, en la que se especifican los periodos de alta en la Seguridad Social en el régimen especial correspondiente y descripción de la actividad desarrollada e intervalo de tiempo en que se ha llevado a cabo.

c) Para trabajadores voluntarios o becarios:

-Certificación de la organización o empresa en la que se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y las funciones ejercidas, el año en que se han llevado a cabo y el número total de horas que se han dedicado.

7. Criterios de acceso del alumnado

Para poder acceder a este curso los alumnos deberán estar en alguna de las siguientes situaciones:

a) No reunir los requisitos establecidos en los apartados a, b, c, d y e para el acceso a los certificados de profesionalidad de nivel 2 de cualificación, según el artículo 20.2 del Real decreto 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad y los reales decretos por los que se establecen los certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

b) No haber superado anteriormente la prueba de competencia clave de comunicación en lengua catalana nivel 2, necesaria para cursar con aprovechamiento la formación correspondiente a un certificado de profesionalidad de nivel 2 de cualificación, tal como establece el artículo 20.2.f del Real Decreto 34/2008, de 18 de marzo, y los reales decretos por los que se establecen certificados de profesionalidad dictados en su aplicación.

8. Número de participantes

El máximo número de participantes es de 25 para cursos presenciales. La modalidad de teleformación exige disponer como mínimo de un/a tutor/a por cada 80 participantes.

9. Relación secuencial de los módulos formativos

9.1. Contenidos

a) Comunicación y lenguaje

-Naturaleza y elementos de la comunicación:

- Emisor, receptor, mensaje, código, canal, contexto o situación
- Medios de comunicación: audiovisuales (televisión, cine), radiofónicos, impresos (diarios, revistas, folletos) y digitales (Internet).

-Lenguaje, lengua y habla:

- Funciones del lenguaje e intención comunicativa: expresiva, poética, apelativa, fática, representativa, metalingüística.
- Utilización de la lengua para adquirir conocimientos, expresar ideas, sentimientos propios y regular la conducta propia.
- Variedades sociales en el uso de la lengua. Usos formales e informales.

-Diferencias entre comunicación oral y escrita.

b) Principios básicos en el uso de la lengua catalana

-Enunciados. Características y modalidades. Diferencia entre oraciones y frases.

-Tipo de oraciones:

- Simples y compuestas
- Modalidades: enunciativas, interrogativas, exclamativas, exhortativas o imperativas, optativas o desiderativas, dubitativas y de posibilidad

-Sintagmas. Clases de sintagmas (nominal, preposicional, verbal, adjetival y adverbial)

-Sujeto y predicado. Concordancia

-Complementos verbales

-Oraciones compuestas: yuxtaposición, coordinación, subordinación. Enlaces y conectores

-Utilización del vocabulario en la expresión oral y escrita

- Formación de palabras: prefijos y sufijos
- Arcaísmos y neologismos
- Préstamos y extranjerismos
- Abreviaturas, siglas y acrónimos
- Sinónimos y antónimos
- Homónimos
- Palabras tabú y eufemismos

-Uso de las reglas de ortografía

- Aplicación de las principales reglas ortográficas
- Utilización de los principios de acentuación
- Diptongos, triptongos y hiato
- Manejo de los signos de puntuación (punto, coma, dos puntos, punto y coma, guión, paréntesis, comillas, signos de interrogación y exclamación).

c) Producciones orales

- Comunicación verbal e interacción social
- Tipo de producciones orales:
 - Dialogadas: conversación, debate, tertulia, coloquio y entrevista
 - Monologadas: exposición oral
- Desarrollo de habilidades lingüísticas para escuchar, hablar y conversar:
- Comprensión de textos orales procedentes de medios de comunicación (audiovisuales, radiofónicos), exposiciones orales o conferencias.
- Comprensión de instrucciones verbales y petición de aclaraciones.
- Participación activa en situaciones de comunicación: tertulias y debates sobre temas de actualidad social, política o cultural. Intercambio y contraste de opiniones.
- Técnicas para la preparación y puesta en práctica de exposiciones orales sobre diferentes temas (sociales, culturales, divulgación científica). Estructuración, claridad y coherencia.
- Desarrollo de actitudes respetuosas, reflexivas y críticas. Adaptación al contexto y a la intención comunicativa.

d) Producciones escritas

- Comunicación escrita. Producciones escritas como fuente de información y aprendizaje.
- Tipo de textos escritos:
 - Narrativos, descriptivos y dialogados: estructura y características lingüísticas
 - Expositivos: características y estructura
 - Argumentativos: estructura y tipo de argumentos
 - Prescriptivos: normativos e instructivos. Estructura
- Desarrollo de habilidades lingüísticas para la comprensión y composición de textos de diferente tipo:
 - Narraciones y descripciones de experiencias, hechos, ideas y sentimientos
 - Textos expositivos y argumentativos sobre la vida cotidiana, temas sociales culturales, laborales o de divulgación científica
 - Textos propios de los medios de comunicación (cartas al director, columnas de opinión, mensajes publicitarios)
 - Resúmenes, esquemas, comentarios, conclusiones
 - Textos de carácter prescriptivo (instrucciones, normas y avisos)
 - Texto para la comunicación con instituciones públicas, privadas y de la vida laboral (cartas, solicitudes, currículum vitae)

e) Técnicas de búsqueda, tratamiento y presentación de la información

- Consulta de información de diferentes fuentes (índices, diccionarios, enciclopedias, glosarios, Internet y otras fuentes de información)
- Planificación, revisión y presentación de textos. Procesadores de textos
- Presentación de los textos atendiendo a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

9.2. Elementos para la programación

Resultados de aprendizaje

- Distinguir las características básicas del uso de la lengua según la intención comunicativa y los diversos contextos de la actividad social y cultural en que se utiliza.
- Comprender el sentido fundamental de producciones orales y escritas sencillas, diferenciando las ideas principales de las secundarias, los hechos de las opiniones y extrayendo consecuencias evidentes de la información presentada.

- Distinguir la estructura formal básica de comunicaciones orales y escritas en torno a la que se organiza la información, así como las interrelaciones sencillas existentes entre los diferentes aspectos o cualidades de ésta.
- Hacer esquemas, resúmenes y comentarios sobre informaciones sencillas presentadas de forma oral o escrita reflejando los principales argumentos y puntos de vista.
- Referir verbalmente ideas, hechos, opiniones y sentimientos de forma ordenada, clara y coherente, ajustándose a cada situación de comunicación y aplicando las normas de uso lingüístico.
- Redactar diversos tipos de escritos mediante los cuales se produce la comunicación con las instituciones públicas, privadas y de la vida laboral, ajustándose a las características formales y expresivas propias de cada tipo.
- Componer textos propios en los cuales se expresen o comenten hechos, experiencias u opiniones, articulándolos con cohesión, orden, claridad y corrección ortográfica.
- Utilizar la lengua eficazmente para buscar, seleccionar, procesar información y producir textos orales o escritos, utilizando diccionarios, bibliotecas y procesadores de textos, incluyendo las tecnologías de la información y la comunicación.
- Valorar el aprendizaje de la lengua catalana como medio de comunicación y comprensión entre las personas, evitando cualquier tipo de discriminación y estereotipos lingüísticos o culturales.

Criterios de evaluación

- Discriminar adecuadamente en informaciones sencillas orales y escritas que aparecen en los medios de comunicación, como mensajes publicitarios, cartas al director, artículos periodísticos o columnas de opinión:
 - El propósito y la intención comunicativa
 - Las ideas principales de las secundarias
 - Las informaciones que se corresponden con hechos y con opiniones
- Identificar correctamente las diferencias que existen entre argumentos contrapuestos que se presentan en una información oral o escrita, para explicar un mismo hecho.
- Señalar la estructura de un texto sencillo, principalmente de carácter expositivo o argumentativo, así como el tema general y los temas secundarios que se recogen.
- Elaborar esquemas y resúmenes de exposiciones orales no muy extensas (presentaciones o conferencias de un máximo de diez minutos), identificando adecuadamente:
 - El propósito comunicativo
 - Las tesis y los principales argumentos que se presentan
 - Los datos más relevantes
- Resumir la información presentada en textos escritos sencillos utilizando las propias palabras, con claridad, coherencia y precisión.
- Extraer consecuencias y conclusiones implícitas en noticias de actualidad, textos literarios sencillos o textos adaptados de divulgación científica y sociocultural, que se ajusten y sean coherentes con la información presentada.
- Interpretar correctamente instrucciones orales o escritas para llevar a cabo determinadas actividades de poca complejidad, relativas a la vida cotidiana, sociales, profesionales o a situaciones de aprendizaje.
- Reconocer en textos expositivos o argumentativos sencillos los elementos lingüísticos (registro, organización del texto, figuras retóricas) que contribuyen a que la información presentada sea más clara, ordenada o convincente.
- Componer textos propios como solicitudes, instancias, reclamaciones, currículum vitae, folletos informativos y publicitarios o textos periodísticos de opinión, de acuerdo con las convenciones de cada género y usando eficazmente los recursos expresivos.
- Redactar textos sencillos expositivos, explicativos o argumentativos sobre un determinado tema, utilizando diferentes fuentes de información (soporte en papel o digital) y que presenten las características siguientes:
 - Claridad en la organización, estructuración y jerarquización de las ideas
 - Combinación de diferentes tipos de oraciones (simple y compuesta) de forma fluida, utilizando adecuadamente los conectores (principalmente los de causa, consecuencia, condición e hipótesis) para otorgar coherencia y cohesión al texto.
 - Utilización correcta del vocabulario, ortografía y signos de puntuación.
- Mejorar la calidad de un texto propio, revisándolo hasta llegar a un texto definitivo que sea adecuado en cuanto a formato, buena presentación y respeto a las normas ortográficas.

-Expresar oralmente las ideas y opiniones personales sobre un tema relacionado con la actualidad social, política o cultural, mediante la participación en conversaciones o debates planificados, de manera que la intervención:

- Sea clara, coherente y adecuada al contexto y a la intención comunicativa.
- Respete los tratamientos de confianza y cortesía en la interacción verbal y utilice un lenguaje no discriminatorio hacia las personas y las diferentes culturas.

-Realizar una presentación oral bien estructurada sobre un determinado tema planificado previamente y con la ayuda de determinados recursos (notas escritas, carteles o diapositivas).

9.3. Orientaciones metodológicas

Para impartir el curso se elaborará una programación didáctica en la que se prevean las unidades de aprendizaje y la duración. Estas unidades se establecerán teniendo en cuenta los resultados de aprendizaje, los criterios de evaluación y los contenidos del programa formativo.

Hay que tener en cuenta que los bloques de contenidos de este programa no tienen como objetivo establecer el orden de impartición de la formación, por lo que es necesario establecer unidades de aprendizaje.

En cada una se integrarán, de forma coherente para la impartición didáctica, aspectos relativos a los diferentes bloques, ya que no se pueden abordar de forma desconexiónada las habilidades lingüísticas implicadas en las producciones orales y escritas. En cada unidad de aprendizaje, se tienen que incluir los resultados que se quieren alcanzar, los criterios de evaluación, los contenidos, la metodología, las actividades de aprendizaje y de evaluación que se desarrollarán y los recursos didácticos.

La metodología didáctica tendrá un carácter comunicativo, activo y participativo, y tiene que integrar los diferentes tipos de aprendizaje y tiene que favorecer el trabajo en equipo y la autonomía del alumnado.

Las actividades planificadas en la programación se deben dirigir a conseguir la comprensión lectora, la expresión oral y escrita y el desarrollo de la capacidad para dialogar y expresarse en público en los términos recogidos en los criterios de evaluación.

En los recursos didácticos se utilizarán medios audiovisuales y tecnologías de la información y comunicación.

9.4. Evaluación de los resultados de aprendizaje

Se llevará a cabo una evaluación continua durante el proceso de aprendizaje y una prueba al final del curso que integre el conjunto de los resultados de aprendizaje.

Esta evaluación se tiene que hacer a través de métodos e instrumentos fiables y válidos que permitan comprobar los resultados de aprendizaje según los criterios de evaluación establecidos en el programa formativo.

Por eso se pueden utilizar diferentes tipos de instrumentos de evaluación que sean complementarios y que tengan en cuenta la interrelación de los procesos de comprensión y producción tanto oral como escrita en textos con poca complejidad.

La prueba de evaluación final tiene que combinar preguntas abiertas (de elaboración) y cerradas (de una sola respuesta), a partir de textos sencillos que pueden acompañarse con imágenes, esquemas o gráficos. También pueden utilizarse medios audiovisuales y digitales (grabaciones de audio, vídeo, Internet).

Cada instrumento de evaluación se acompañará de un sistema predeterminado de corrección y puntuación objetivo y fiable, que tenga en cuenta la incidencia del azar, en el que se detalle la forma de asignar las puntuaciones, así como el nivel mínimo exigido.

Cuando la formación se imparta en la modalidad de teleformación, se hará una prueba de evaluación final de carácter presencial. Esta prueba se tiene que llevar a cabo en centros que reúnan las condiciones de disponibilidad e idoneidad de los espacios, las instalaciones y los equipamientos necesarios, y se tiene que considerar la tipología, la duración y el número de personas que la harán. Asimismo se contará con los recursos humanos necesarios, personal técnico o docente, que reúna el perfil adecuado para el desarrollo y corrección de las pruebas, de acuerdo con lo establecido sobre titulaciones requeridas a los formadores.

Los centros inscritos para llevar a cabo las pruebas lo deberán comunicar a la administración competente con indicación de la fecha y el lugar de realización de la prueba con una antelación mínima de 7 días naturales respecto a la fecha prevista.

9.5. Superación de la acción formativa

Las personas que superen la acción formativa con evaluación positiva están exentas de las pruebas de competencia clave sobre comunicación en lengua catalana que se exige como requisito para acceder en las acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad de nivel 2, de acuerdo con lo que establece el artículo 20.2 del RD 34/2008, de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

10. Duración

135 horas

11. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones y equipamiento

Para la modalidad presencial:

a) Espacio formativo

Espacio formativo	Superficie m ² 15 alumnos	Superficie m ² 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

b) Equipamiento

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"> - Mesa y silla para el formador - Mesa y sillas para el alumnado - Material de aula - Pizarra - Equipos audiovisuales - Ordenadores instalados en red, cañón proyector e Internet - Un ordenador por alumno más el del profesor - Software específico de la especialidad - Material de consumo: <ul style="list-style-type: none"> • Textos orales y escritos del ámbito profesional y ciudadano • Textos orales de los medios de comunicación social • Textos escritos preparados para corregirlos y ordenarlos • Diccionarios de lengua catalana • Plantillas de observación

Las instalaciones y los equipamientos tienen que cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y se tienen que contemplar medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades equipamiento que tienen que disponer los espacios formativos tiene que ser el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y se debe poder incrementar, si cabe, para atender a un número superior.

En caso de que la formación se dirija a personas con discapacidad se realizarán hacer las adaptaciones y los ajustes razonables para asegurar la participación en condiciones de igualdad.

c) Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas tiene que tener capacidad suficiente para gestionar y garantizar la formación del alumnado, tiene que permitir la interactividad y el

trabajo cooperativo y tiene que reunir los requisitos técnicos siguientes:

- Compatibilidad con los estándares SCORM e IMS.
- Rendimiento, entendido como número de alumnos que soporte la plataforma, velocidad de respuesta del servidor a los usuarios y tiempo de carga de las páginas web o de descarga de archivos, que permita:
 - Soportar a un número de alumnos equivaliendo al número total de participantes en las acciones formativas que imparta el centro o la entidad de formación, garantizar un alojamiento mínimo igual al total del alumnado de las mencionadas acciones, considerando a un número de usuarios concurrentes del 40% de este alumnado.
 - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retraso en la comunicación audiovisual en tiempo real, por lo que el servidor en el que se aloja la plataforma tiene que tener una anchura de banda mínima de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día y los 7 días de la semana.
- Compatibilidad tecnológica y posibilidades de integración con cualquier infraestructura informática o sistema operativo, base de datos, navegador de Internet de entre los más usuales o servidor web, y tiene que ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriera la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma tiene que facilitar el acceso sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, y tiene que disponer, específicamente, de las siguientes:
 - Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto carácter asíncrono (foros, tablones, correo, listas, etc.), como síncrono (sistema de mensajería, chat, videoconferencia, etc.).
 - Herramientas de desarrollo, gestión e integración de contenidos.
 - Herramientas de seguimiento formativo, control del progreso del alumnado y evaluación del aprendizaje.
 - Herramientas de administración y gestión del alumnado y de la acción formativa.
- Disponer del desarrollo informático a través del cual el Servicio Público de Empleo de la administración competente, de manera automática, realice el seguimiento y control de las acciones formativas impartidas, conforme al modelo de datos y protocolo de transmisión establecidos en la página web de dicho organismo, a fin de auditar la actividad de los centros y entidades de formación y evaluar la calidad de las acciones formativas.

Para poder realizar tal seguimiento, el Servicio Público de Empleo de la administración competente, con la periodicidad que determine, se conectará automáticamente con las plataformas de teleformación, por lo que las mismas deberán contar con los desarrollos informáticos que posibiliten tales acciones de seguimiento (protocolo de conexión SOAP).

Sin perjuicio de lo anterior, y de cara al seguimiento puntual de las acciones formativas que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo de la administración competente una dirección (con sus correspondientes credenciales) de acceso a la plataforma, con permiso de administrador, pero sin posibilidad de modificar datos.
- Niveles de accesibilidad e interactividad que como mínimo cumplan las prioridades 1 y 2 de la Norma UNE 139803:2012 o posteriores actualizaciones, según lo estipulado en el Capítulo III del Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre.
- El servidor la plataforma de teleformación ha de cumplir con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, por lo que el responsable de dicha plataforma ha de identificar la localización física del servidor y el cumplimiento de lo establecido sobre transferencias internacionales de datos en los artículos 33 y 34 de dicha Ley Orgánica y en el Título VI del Reglamento de desarrollo de la misma, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.
- Incluir la imagen institucional del Servicio Público de Empleo de la administración competente y de las entidades que él designe, con las pautas de imagen corporativa que se establezcan.
- Disponibilidad de un servicio de atención a usuarios que proporcione soporte técnico y mantenga la infraestructura tecnológica y que, de forma estructurada y centralizada, atienda y resuelva las consultas e incidencias técnicas del alumnado. El servicio, que deberá estar disponible para el alumnado desde el inicio hasta la finalización de la acción formativa, deberá mantener un horario de funcionamiento de mañana y de tarde, tendrá que ser accesible mediante teléfono y

mensajería electrónica y no podrá superar un tiempo de demora en la respuesta superior a 2 días laborables.

d) Material virtual de aprendizaje

El material virtual de aprendizaje para el alumnado se tiene que concretar en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), y se tiene que ajustar al programa formativo que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo y cuyo contenido cumpla estos requisitos:

- Como mínimo, ser los establecidos en el programa formativo correspondiente que conste en el fichero de especialidades formativas previsto en el artículo 20.3 del Real decreto 395/2007, de 23 de marzo.
- Estar referido tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje del programa formativo, de manera que en su conjunto permitan conseguir los resultados de aprendizaje previstos.
- Organizarse a través de índices, mapas, tablas de contenido, esquemas, epígrafes o titulares de fácil discriminación y secuenciado pedagógicamente de manera tal que permitan la comprensión y la retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo la aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor/a-formador/a) relevantes para la práctica profesional, que sirvan para verificar el progreso del aprendizaje del alumnado, hacer un seguimiento de sus dificultades de aprendizaje y prestarle el apoyo adecuado.
- No ser exclusivamente textuales, incluyendo recursos variados (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, vídeo, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.) de forma periódica.
- Poder ser ampliado o complementado mediante diferentes recursos adicionales a los cuales el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad suya.
- Dar lugar a resúmenes o síntesis y a glosarios que identifiquen y definan los términos o vocablos básicos, relevantes o claves para la comprensión de los aprendizajes.
- Evaluar la adquisición durante la acción formativa o a la finalización, a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o cumplimiento del alumnado.