PROGRAMA FORMATIU

Comunicació en llengua catalana N2

Febrer 2015

DADES GENERALS DE L'ESPECIALITAT

1. **Família professional:** Formació complementària
   Àrea professional: Competències clau

2. **Denominació del curs:** Comunicació en llengua catalana N2

3. **Codi:** FCOV24

4. **Nivell de qualificació:** 2

5. Objectiu general

Comprendre produccions orals i escrites, poder expressar-se i interactuar adequadament en diferents contextos socials i culturals, així com utilitzar el llenguatge en la construcció del coneixement, la comprensió de la realitat i l'autoregulació del pensament, les emocions i la conducta.

5.1. Aspectes de la competència lingüística que es deu ~~a~~ arribar

Aquests aspectes es corresponen amb els establerts per a l'accés als certificats de professionalitat de nivell 2 de qualificació professional, segons l'establert a l'article 20.2 i a l'annex 4 del RD 34/2008, de 18 de gener, pel qual es regulen els certificats de professionalitat.

- Demostrar un nivell de comprensió i ús d'expressions orals i textos escrits que permetin l'accés al coneixement, identificant les idees principals i secundàries de la informació així com la seva estructura formal bàsica.
- Expressar pensaments, emocions i opinions, narrar i comentar amb claredat fets i experiències i exposar oralment un tema donant coherència i cohesió al discurs.
- Resumir textos orals i escrits, identificant el tema principal i els secundaris i reflectint els principals arguments i punts de vista.
- Generar idees i redactar textos amb una organització clara amb correcció ortogràfica i gramatical.

6. Prescripcions del formadors

Els formadors han de reunir els requisits de titulació i de competència docent.

6.1. Titulació requerida

El formador comptarà, almenys, amb alguna de les titulacions següents:

- Llicenciatura de Filologia Catalana (o equivalent).
- Grau de Llengua i Literatura Catalanes (o equivalent).
- Llicenciatura o grau en Traducció i Interpretació (amb certificació que l'itinerari de traducció és en català).
- Títol de llicenciatura en Filosofia i Lletres amb el certificat de coneixements de llengua catalana corresponent al nivell C2 o equivalent.

— Llicenciatura o grau en Filologia, Geografia, Història, Filosofia, Pedagogia o Psicopedagogia, Sociologia, Humanitats o alguna equivalència al costat del certificat de coneixements de llengua catalana corresponent al nivell C2 o equivalent.
— Títol de professor de llengua catalana.

6.2. Competència docent requerida

Per acreditar la competència docent, el formador haurà d'acreditar una experiència professional com a docent d'almenys 600 hores en els últims 10 anys o estar en possessió del certificat de professionalitat de formador ocupacional o del certificat de professionalitat de docència de la formació professional per a l'ocupació.

Estan exempts d'acreditar la competència docent qui posseeixi alguns dels requisits que estableix l'article 13.1, apartats a i b, del RD 34/2008 de 18 de gener, pel qual es regulen els certificats de professionalitat.

6.3. Formació i experiència en la modalitat de teleformació

Per acreditar formació o experiència en la modalitat de teleformació i en la utilització de les tecnologies de la informació i la comunicació, la persona tutora-formadora haurà d'acreditar formació d'almenys 30 hores o experiència d'almenys 60 hores en la impartició d'aquesta modalitat, presentant algun dels documents següents:

1. Per acreditar la formació en la modalitat de teleformació:

— Certificat de professionalitat «Docència de la formació professional per a l'ocupació», regulat pel Reial Decret 1697/2011, de 18 de novembre, modificat pel Reial Decret 625/2013, de 2 d'agost, o l'acreditació parcial acumulable del mòdul formatiu MF1444_3 «Impartició i tutorització d'accions formatives per a l'ocupació».

— Diploma expedit per l'administració laboral competent que certifiqui que s'ha superat amb avaluació positiva la formació, de durada no inferior a 30 hores, associada al programa formatiu que sobre aquesta matèria figuri al fitxer d'especialitats formatives del "Servicio Público de Empleo Estatal".

— Diploma que certifiqui que s'han superat amb avaluació positiva accions de formació sobre aquesta matèria, d'almenys 30 hores de durada, sempre que el programa formatiu que figuri al diploma esmentat estiguin referits, almenys, els continguts següents:

- Característiques generals de la formació i l'aprenentatge en línia
- Funcions, habilitats i competències del tutor-formador
- Mètodes, estratègies i eines tutorials. La plataforma de teleformació
- Programes i eines informàtiques per tutoritzar l'alumnat. Comunicació i avaluació en línia. Les xarxes socials com a element de recerca de recursos per a l'aprenentatge.

2. Per acreditar l'experiència d'impartició en la modalitat de teleformació:

a) Per a treballadors assalariats:

— Certificació de la Tresoreria General de la Seguretat Social, de l'Institut Social de la Marina o de la mutualitat a la qual estiguin afiliats, en la qual consti l'empresa, la categoria laboral (grup de cotització) i el període de contractació i contracte de treball o certificació de l'empresa on hagin adquirit l'experiència laboral, en la qual consti específicament la durada dels períodes de prestació del contracte, l'activitat desenvolupada i l'interval de temps en què s'ha dut a terme l'activitat esmentada.

b) Per a treballadors autònoms o per compte propi:

— Certificació de la Tresoreria General de la Seguretat Social, de l'Institut Social de la Marina o de la mutualitat a què estiguin afiliats, en la qual s'especifiquen els períodes d'alta en la Seguretat Social en el règim especial corresponent i descripció de l'activitat desenvolupada i interval de temps en què s'ha dut a terme.

c) Per a treballadors voluntaris o becaris:

— Certificació de l'organització o empresa en la qual s'hagi prestat l'assistència en la qual constin, específicament, les activitats i les funcions exercides, l'any en què s'han dut a terme i el nombre total d'hores que s'han dedicat.

7. Criteris d'accés de l'alumnat

Per poder accedir a aquest curs els alumnes hauran d'estar en alguna de les següents situacions:

a) No reunir els requisits establerts en els apartats *a, b, c, d* i *e* per a l'accés als certificats de professionalitat de nivell 2 de qualificació, segons l'article 20.2 del Reial Decret 34/2008, de 18 de gener, pel qual es regulen els certificats de professionalitat i els reials decrets pels quals s'estableixen els certificats de professionalitat dictats en la seva aplicació.

b) No haver superat anteriorment la prova de competència clau de comunicació en llengua catalana nivell 2, necessària per cursar amb aprofitament la formació corresponent a un certificat de professionalitat de nivell 2 de qualificació, tal com estableix l'article 20.2.*f* del Reial Decret 34/2008, de 18 de març, i els reials decrets pels quals s'estableixen certificats de professionalitat dictats en la seva aplicació.

8. Nombre de participants

El màxim nombre de participants és de 25 per a cursos presencials. La modalitat de teleformació exigeix disposar com a mínim d'un/a tutor/contra cada 80 participants.

9. Relació seqüencial dels mòduls formatius

9.1. Continguts

a) **Comunicació i llenguatge**

— Naturalesa i elements de la comunicació:

- Emissor, receptor, missatge, codi, canal, context o situació
- Mitjans de comunicació: audiovisuals (televisió, cinema), radiofònics, impresos (diaris, revistes, fullets) i digitals (Internet).

— Llenguatge, llengua i parla:

- Funcions del llenguatge i intenció comunicativa: expressiva, poètica, apel·lativa, fàtica, representativa, metalingüística.
- Utilització de la llengua per adquirir coneixements, expressar idees, sentiments propis i regular la conducta pròpia.
- Varietats socials en l'ús de la llengua. Usos formals i informals.

— Diferències entre comunicació oral i escrita.

b) **Principis bàsics en l'ús de la llengua catalana**

— Enunciats. Característiques i modalitats. Diferència entre oracions i frases.

— Tipus d'oracions:

- Simples i compostes
- Modalitats: enunciatives, interrogatives, exclamatives, exhortatives o imperatives, optatives o desideratives, dubitatives i de possibilitat

— Sintagmes. Classes de sintagmes (nominal, preposicional, verbal, adjectival i adverbial)

— Subjecte i predicat. Concordança

— Complements verbals

— Oracions compostes: juxtaposició, coordinació, subordinació. Enllaços i connectors

— Utilització del vocabulari en l'expressió oral i escrita

- Formació de paraules: prefixos i sufixos
- Arcaismes i neologismes
- Préstecs i estrangerismes
- Abreviatures, sigles i acrònims
- Sinònims i antònims
- Homònims
- Paraules tabús i eufemismes

— Ús de les regles d'ortografia

- Aplicació de les principals regles ortogràfiques
- Utilització dels principis d'accentuació

- Diftongs, triftongs i hiatus
- Maneig dels signes de puntuació (punt, coma, dos punts, punt i coma, guió, parèntesi, cometes, signes d'interrogació i exclamació).

c) **Produccions orals**

— Comunicació verbal i interacció social

— Tipus de produccions orals:

- Dialogades: conversa, debat, tertúlia, col·loqui i entrevista
- Monologades: exposició oral

— Desenvolupament d'habilitats lingüístiques per escoltar, parlar i conversar:

- Comprensió de textos orals procedents de mitjans de comunicació (audiovisuals, radiofònics), exposicions orals o conferències.
- Comprensió d'instruccions verbals i petició d'aclariments.
- Participació activa en situacions de comunicació: tertúlies i debats sobre temes d'actualitat social, política o cultural. Intercanvi i contrast d'opinions.
- Tècniques per a la preparació i posada en pràctica d'exposicions orals sobre diferents temes (socials, culturals, divulgació científica). Estructuració, claredat i coherència.
- Desenvolupament d'actituds respectuoses, reflexives i crítiques. Adaptació al context i a la intenció comunicativa.

d) **Produccions escrites**

— Comunicació escrita. Produccions escrites com a font d'informació i aprenentatge.

— Tipus de textos escrits:

- Narratius, descriptius i dialogats: estructura i característiques lingüístiques
- Expositius: característiques i estructura
- Argumentatius: estructura i tipus d'arguments
- Prescriptius: normatius i instructius. Estructura

— Desenvolupament d'habilitats lingüístiques per a la comprensió i composició de textos de diferent tipus:

- Narracions i descripcions d'experiències, fets, idees i sentiments
- Textos expositius i argumentatius sobre la vida quotidiana, temes socials culturals, laborals o de divulgació científica
- Textos propis dels mitjans de comunicació (cartes al director, columnes d'opinió, missatges publicitaris)
- Resums, esquemes, comentaris, conclusions
- Textos de caràcter prescriptiu (instruccions, normes i avisos)
- Text per a la comunicació amb institucions públiques, privades i de la vida laboral (cartes, sol·licituds, currículum vítae)

e) **Tècniques de recerca, tractament i presentació de la informació**

— Consulta d'informació de diferents fonts (índexs, diccionaris, enciclopèdies, glossaris, Internet i altres fonts d'informació)

— Planificació, revisió i presentació de textos. Processadors de textos

— Presentació dels textos atenent les normes gramaticals, ortogràfiques i tipogràfiques.

9.2. Elements per a la programació

Resultats d'aprenentatge

— Distingir les característiques bàsiques de l'ús de la llengua segons la intenció comunicativa i els diversos contextos de l'activitat social i cultural en què s'utilitza.

— Comprendre el sentit fonamental de produccions orals i escrites senzilles, diferenciant les idees principals de les secundàries, els fets de les opinions i extraient conseqüències evidents de la informació presentada.

— Distingir l'estructura formal bàsica de comunicacions orals i escrites entorn de la qual s'organitza la informació, així com les interrelacions senzilles existents entre els diferents aspectes o qualitats d'aquesta.

— Fer esquemes, resums i comentaris sobre informacions senzilles presentades de forma oral o escrita reflectint els principals arguments i punts de vista.

— Referir verbalment idees, fets, opinions i sentiments de forma ordenada, clara i coherent, ajustant-se a cada situació de comunicació i aplicant les normes d'ús lingüístic.

— Redactar diversos tipus d'escrits mitjançant els quals es produeix la comunicació amb les institucions públiques, privades i de la vida laboral, ajustant-se a les característiques formals i expressives pròpies de cada tipus.

— Compondre textos propis en els quals s'expressin o comentin fets, experiències o opinions, articulant-los amb cohesió, ordre, claredat i correcció ortogràfica.

— Utilitzar la llengua eficaçment per buscar, seleccionar, processar informació i produir textos orals o escrits, utilitzant diccionaris, biblioteques i processadors de textos, incloent les tecnologies de la informació i la comunicació.

— Valorar l'aprenentatge de la llengua catalana com a mitjà de comunicació i comprensió entre les persones, evitant qualsevol tipus de discriminació i estereotips lingüístics o culturals.

Criteris d'avaluació

— Discriminar adequadament en informacions senzilles orals i escrites que apareixen en els mitjans de comunicació, com missatges publicitaris, cartes al director, articles periodístics o columnes d'opinió:

- El propòsit i la intenció comunicativa
- Les idees principals de les secundàries
- Les informacions que es corresponen amb fets i amb opinions

— Identificar correctament les diferències que existeixen entre arguments contraposats que es presenten en una informació oral o escrita, per explicar un mateix fet.

— Assenyalar l'estructura d'un text senzill, principalment de caràcter expositiu o argumentatiu, així com el tema general i els temes secundaris que es recullen.

— Elaborar esquemes i resums d'exposicions orals no molt extenses (presentacions o conferències d'un màxim de deu minuts), identificant adequadament:

- El propòsit comunicatiu
- Les tesis i els principals arguments que es presenten
- Les dades més rellevants

— Resumir la informació presentada en textos escrits senzills utilitzant les mateixes paraules, amb claredat, coherència i precisió.

— Extreure conseqüències i conclusions implícites en notícies d'actualitat, textos literaris senzills o textos adaptats de divulgació científica i sociocultural, que s'ajustin i siguin, coherents amb la informació presentada.

— Interpretar correctament instruccions orals o escrites per dur a terme determinades activitats de poca complexitat, relatives a la vida quotidiana, socials, professionals o a situacions d'aprenentatge.

— Reconèixer en textos expositius o argumentatius senzills els elements lingüístics (registre, organització del text, figures retòriques) que contribueixen que la informació presentada sigui més clara, ordenada o convincent.

— Compondre textos propis com sol·licituds, instàncies, reclamacions, currículum vítae, fullets informatius i publicitaris o textos periodístics d'opinió, d'acord amb les convencions de cada gènere i utilitzant eficaçment els recursos expressius.

— Redactar textos senzills expositius, explicatius o argumentatius sobre un determinat tema, utilitzant diferents fonts d'informació (suporti en paper o digital) i que presentin les característiques següents:

- Claredat en l'organització, estructuració i jerarquització de les idees
- Combinació de diferents tipus d'oracions (simple i composta) de forma fluida, utilitzant adequadament els connectors (principalment els de causa, conseqüència, condició i hipòtesi) per atorgar coherència i cohesió al text.
- Utilització correcta del vocabulari, ortografia i signes de puntuació.

— Millorar la qualitat d'un text propi, revisant-ho fins a arribar a un text definitiu que sigui adequat quant a format, bona presentació i respecte a les normes ortogràfiques.

— Expressar oralment les idees i opinions personals sobre un tema relacionat amb l'actualitat social, política o cultural, mitjançant la participació en converses o debats planificats, de manera que la intervenció:

- Sigui clara, coherent i adequada al context i a la intenció comunicativa.
- Respecti els tractaments de confiança i cortesia en la interacció verbal i utilitzi un llenguatge no discriminatori cap a les persones i les diferents cultures.

— Realitzar una presentació oral ben estructurada sobre un determinat tema planificat prèviament i amb l'ajut de determinats recursos (notes escrites, cartells o diapositives).

9.3. Orientacions metodològiques

Per donar el curs s'elaborarà una programació didàctica en la qual es prevegin les unitats d'aprenentatge i la durada. Aquestes unitats s'establiran tenint en compte els resultats d'aprenentatge, els criteris d'avaluació i els continguts del programa formatiu.

Cal tenir en compte que els blocs de continguts d'aquest programa no tenen per objectiu establir l'ordre d'impartició de la formació, per la qual cosa és necessari establir unitats d'aprenentatge.

A cadascú s'integraran, de forma coherent per a la impartició didàctica, aspectes relatius als diferents blocs, ja que no es poden abordar de forma desconnexionada les habilitats lingüístiques implicades a les produccions orals i escrites. En cada unitat d'aprenentatge, s'han d'incloure els resultats que es volen assolir, els criteris d'avaluació, els continguts, la metodologia, les activitats d'aprenentatge i d'avaluació que es desenvoluparan i els recursos didàctics.

La metodologia didàctica tindrà un caràcter comunicatiu, actiu i participatiu, i ha d'integrar els diferents tipus d'aprenentatge i ha d'afavorir el treball en equip i l'autonomia de l'alumnat.

Les activitats planificades en la programació s'han de dirigir a aconseguir la comprensió lectora, l'expressió oral i escrita i el desenvolupament de la capacitat per dialogar i expressar-se en públic en els termes recollits en els criteris d'avaluació.

En els recursos didàctics s'utilitzaran mitjans audiovisuals i tecnologies de la informació i comunicació.

9.4. Avaluació dels resultats d'aprenentatge

Es durà a terme una avaluació contínua durant el procés d'aprenentatge i una prova al final del curs que integri el conjunt dels resultats d'aprenentatge.

Aquesta avaluació s'ha de fer a través de mètodes i instruments fiables i vàlids que permetin comprovar els resultats d'aprenentatge segons els criteris d'avaluació establerts en el programa formatiu.

Per això es poden utilitzar diferents tipus d'instruments d'avaluació que siguin complementaris i que tinguin en compte la interrelació dels processos de comprensió i producció tant oral com escrita en textos amb poca complexitat.

La prova d'avaluació final ha de combinar preguntes obertes (d'elaboració) i tancades (d'una sola resposta), a partir de textos senzills que es poden acompanyar amb imatges, esquemes o gràfics. També es poden utilitzar mitjans audiovisuals i digitals (enregistraments d'àudio, vídeo, Internet).

Cada instrument d'avaluació s'acompanyarà d'un sistema predeterminat de correcció i puntuació objectiu i fiable, que tingui en compte la incidència de l'atzar, en el que es detalli la manera d'assignar les puntuacions, així com el nivell mínim exigit.

Quan la formació es doni en la modalitat de teleformació, es farà una prova d'avaluació final de caràcter presencial. Aquesta prova s'ha de dur a terme en centres que compleixin les condicions de disponibilitat i idoneïtat dels espais, les instal·lacions i els equipaments necessaris, i s'ha de considerar la tipologia, la durada i el nombre de persones que la faran. Així mateix es comptarà amb els recursos humans necessaris, personal tècnic o docent, que reuneixi el perfil adequat per al desenvolupament i correcció de les proves, d'acord amb l'establert sobre titulacions requerides als formadors.

Els centres inscrits per dur a terme les proves ho hauran de comunicar a l'administració competent amb indicació de la data i el lloc de realització de la prova amb una antelació mínima de 7 dies naturals respecte a la data prevista.

9.5. Superació de l'acció formativa

Les persones que superin l'acció formativa amb avaluació positiva estan exemptes de les proves de competència clau sobre comunicació en llengua catalana que s'exigeix com a requisit per accedir a les accions formatives vinculades a certificats de professionalitat de nivell 2, d'acord amb la qual cosa estableix l'article 20.2 del RD 34/2008, de 18 de gener, pel qual es regulen els certificats de professionalitat.

10. Durada

135 hores.

11. Requisits mínims d'espais i instal·lacions i equipament

Per a la modalitat presencial:

a) **Espai formatiu**

ESPAI FORMATIU	SUPERFÍCIE M^2 15 ALUMNES	SUPERFÍCIE M^2 25 ALUMNES
Aula de gestió	45	60

b) **Equipament**

ESPAI FORMATIU	EQUIPAMENT
Aula de gestió	- Taula i cadira per a personal formador - Taula i cadires per a l'alumnat - Material d'aula - Pissarra - Equips audiovisuals - Ordinadors instal·lats en xarxa, canó projector i Internet - Un ordinador per alumne més el del professor - Programari específic de l'especialitat - Material de consum: • Textos orals i escrits de l'àmbit professional i ciutadà • Textos orals dels mitjans de comunicació social • Textos escrits preparats per corregir-los i ordenar-los • Diccionaris de llengua catalana • Plantilles d'observació

Les instal·lacions i els equipaments han de complir amb la normativa industrial i higienicosanitària corresponent i s'han de contemplar mesures d'accessibilitat universal i seguretat dels participants.

El nombre d'unitats equipament que han de disposar els espais formatius ha de ser el suficient per a un mínim de 15 alumnes i s'ha de poder incrementar, si cap, per atendre un número superior.

En cas que la formació es dirigeixi a persones amb discapacitat es realitzaran fer les adaptacions i els ajustatges raonables per assegurar la participació en condicions d'igualtat.

c) **Plataforma de teleformació**

La plataforma de teleformació que s'utilitzi per donar accions formatives ha de tenir prou capacitat per gestionar i garantir la formació de l'alumnat, ha de permetre la interactivitat i el treball cooperatiu i ha de reunir els requisits tècnics següents:

— Compatibilitat amb els estàndards SCORM i IMS.

— Rendiment, entès com a nombre d'alumnes que suporti la plataforma, velocitat de resposta del servidor als usuaris i temps de càrrega de les pàgines web o de descàrrega d'arxius, que permeti:

- Suportar a un nombre d'alumnes equivalent al nombre total de participants en les accions formatives que doni el centre o l'entitat de formació, garantir un allotjament mínim igual al total de l'alumnat de les esmentades accions, fonament de dret a un nombre d'usuaris concurrents del 40% d'aquest alumnat.
- Disposar de la capacitat de transferència necessària perquè no es produeixi efecte retard en la comunicació audiovisual en temps real, per la qual cosa el servidor en el qual s'allotja la plataforma ha de tenir una amplada de banda mínima de 100Mbps, suficient en baixada i pujada.

— Funcionament 24 hores al dia i els 7 dies de la setmana.

— Compatibilitat tecnològica i possibilitats d'integració amb qualsevol infraestructura informàtica o sistema operatiu, base de dades, navegador d'Internet dels més usuals o servidor web, i ha de ser possible utilitzar les funcions de la plataforma amb complements (connector) i visualitzadors compatibles. Si es requerís la instal·lació addicional d'algun suport per a funcionalitats avançades, la plataforma ha de facilitar l'accés sense cost.

— Integració d'eines i recursos necessaris per gestionar, administrar, organitzar, dissenyar, donar i avaluar accions formatives a través d'Internet, i ha de disposar, específicament, de les següents:

- Eines que facilitin la col·laboració i la comunicació entre tots els alumnes, tant caràcter asíncron (fòrums, taulons, correu, llistes, etc.), com a síncron (sistema de missatgeria, xat, videoconferència, etc.).
- Eines de desenvolupament, gestió i integració de continguts.
- Eines de seguiment formatiu, control del progrés de l'alumnat i avaluació de l'aprenentatge.
- Eines d'administració i gestió de l'alumnat i de l'acció formativa.

Disposar del desenvolupament informàtic a través del qual el Servei Públic d'Ocupació Estatal, de manera automàtica, faci el seguiment i control de les accions formatives donades, d'acord amb el model de dades i protocol de transmissió establerts en la pàgina web de l'organisme esmentat, a fi d'auditar l'activitat dels centres i les entitats de formació i avaluar la qualitat de les accions formatives.

Per poder dur a terme aquest seguiment, el Servei Públic d'Ocupació Estatal, amb la periodicitat que determini, es connectarà automàticament amb les plataformes de teleformació, per la qual cosa hauran de comptar amb els desenvolupaments informàtics que possibilitin el seguiment (protocol de connexió SOAP).

Sense perjudici de l'anterior, i de cara al seguiment puntual de les accions formatives de certificat de professionalitat que es donin, serà preceptiu proporcionar al Servei Públic d'Ocupació Estatal una direcció (amb les seves corresponents credencials) d'accés a la plataforma, amb permís d'administrador, però sense possibilitat de modificar dades.

Nivells d'accessibilitat i interactivitat que com a mínim compleixin les prioritats 1 i 2 de la norma UNEIX 139803:2012 o posteriors actualitzacions, segons la qual cosa estipula el capítol III del Reial Decret 1494/2007, de 12 de novembre.

El servidor de la plataforma de teleformació ha de complir amb els requisits establerts en la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, per la qual cosa el responsable de la plataforma ha d'identificar la localització física del servidor i el compliment de la qual cosa estableixen sobre transferències internacionals de dades els articles 33 i 34 de l'esmentada Llei orgànica i el Títol VI del Reglament de desenvolupament d'aquesta, aprovat pel Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre.

Incloure la imatge institucional del Servei Públic d'Ocupació Estatal i de les entitats que aquest designi, amb les pautes d'imatge corporativa que s'estableixin.

Disponibilitat d'un servei d'atenció a usuaris que proporcioni suport tècnic i mantingui la infraestructura tecnològica i que, de forma estructurada i centralitzada, atengui i resolgui les consultes i les incidències tècniques de l'alumnat. El servei, que ha d'estar disponible per a l'alumnat des de l'inici fins al final de l'acció formativa, ha de mantenir un horari de funcionament de demà i de tarda, ha de ser accessible mitjançant telèfon i missatgeria electrònica i no pot superar un temps de demora en la resposta superior a 2 dies feiners.

d) Material virtual d'aprenentatge

El material virtual d'aprenentatge per a l'alumnat s'ha de concretar en el curs complet en format multimèdia (que mantingui una estructura i funcionalitat homogènia), i se n'ha d'ajustar al programa formatiu que consti al fitxer d'especialitats formatives previst a l'article 20.3 del Reial Decret 395/2007, de 23 de març i el contingut del qual compleixi aquests requisits:

— Com a mínim, ser els establerts en el programa formatiu corresponent que consti al fitxer d'especialitats formatives previst a l'article 20.3 del Reial Decret 395/2007, de 23 de març.

— Estar referit tant als coneixements com a les destreses pràctiques i habilitats recollides en els objectius d'aprenentatge del programa formatiu, de manera que en el seu conjunt permetin aconseguir els resultats d'aprenentatge previstos.

— Organitzar-se a través d'índexs, mapes, taules de contingut, esquemes, epígrafs o titulars de fàcil discriminació i seqüenciat pedagògicament de tal manera que permetin la comprensió i la retenció.

— No ser merament informatius, promovent l'aplicació pràctica a través d'activitats d'aprenentatge (autoavaluables o valorades pel tutor/a-formador/a) rellevants per a la pràctica professional, que serveixin per verificar el progrés de l'aprenentatge de l'alumnat, fer un seguiment de les seves dificultats d'aprenentatge i prestar-li el suport adequat.

— No ser exclusivament textuals, incloent recursos variats (necessaris i rellevants), tant estàtics com interactius (imatges, gràfics, àudio, vídeo, animacions, enllaços, simulacions, articles, fòrum, xat, etc.) de forma periòdica.

— Poder ser ampliat o complementat mitjançant diferents recursos addicionals als quals l'alumnat pugui accedir i consultar a voluntat seva.

— Donar lloc a resums o síntesi i a glossaris que identifiquin i defineixin els termes o vocables bàsics, rellevants o claus per a la comprensió dels aprenentatges.

— Avaluar l'adquisició durant l'acció formativa o a la finalització, a través d'activitats d'avaluació (exercicis, preguntes, treballs, problemes, casos, proves, etc.), que permetin enfrontar el rendiment o compliment de l'alumnat.