



FONDO SOCIAL EUROPEO  
El FSE invierte en tu futuro

## **PROGRAMA FORMATIVO**

Competencia Clave: Comunicación en lengua castellana - N2

Octubre 2014

## DATOS GENERALES DEL CURSO

1. **Familia Profesional:** Formación Complementaria  
**Área Profesional:** Competencias Clave
2. **Denominación del Curso:** Comunicación en Lengua Castellana – N2
3. **Código:** FCOV22
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.

### 6. Aspectos de la competencia lingüística que se deben alcanzar

Estos aspectos se corresponden con los establecidos para el acceso a los certificados de profesionalidad de nivel 2 de cualificación profesional, según se establece en el artículo 20.2 y en el Anexo IV 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 le 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.

### 7. 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 los 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 cual se organiza la información, así como las interrelaciones sencillas existentes entre diferentes aspectos o cualidades de la misma.

- Realizar 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 que 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 que 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, empleando diccionarios, bibliotecas y procesadores de textos, incluyendo las tecnologías de la información y comunicación.
- Valorar el aprendizaje de la lengua castellana como medio de comunicación y comprensión entre las personas, evitando cualquier tipo de discriminación y estereotipos lingüísticos y/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 en el mismo.
- 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 socio-cultural, que se ajusten y sean coherentes con la información presentada.
- Interpretar correctamente instrucciones orales o escritas para realizar determinadas actividades de poca complejidad, relativas a la vida cotidiana, social, profesional 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 distintas fuentes de información (soporte papel o digital) y que presenten las siguientes características:
  - Claridad en la organización, estructuración y jerarquización de las ideas.
  - Combinación de diferentes tipos de oraciones (simples y compuestas) de forma fluida, empleando 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 e 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).

## **Contenidos**

### **1. 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 (periódicos, 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 propia conducta.
  - Variedades sociales en el uso de la lengua. Usos formales e informales.
- Diferencias entre comunicación oral y escrita.

### **2. Principios básicos en el uso de la lengua castellana**

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

- Tipos 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 e hiatos.
  - Manejo de los signos de puntuación (punto, coma, dos puntos, punto y coma, raya, paréntesis, comillas, signos de interrogación y exclamación).

### **3. Producciones orales**

- Comunicación verbal e interacción social.
- Tipos 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.

#### **4. Producciones escritas**

- Comunicación escrita. Producciones escritas como fuente de información y aprendizaje.
- Tipos de textos escritos:
  - Narrativos, descriptivos y dialogados: estructura y rasgos lingüísticos
  - Expositivos: características y estructura.
  - Argumentativos: estructura y tipos 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, curriculum)

#### **5. 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 respecto a las normas gramaticales, ortográficas y tipográficas.

#### **8. Orientaciones metodológicas**

Para la impartición del curso se elaborará una programación didáctica en la que se contemple las unidades de aprendizaje y su 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 por finalidad establecer el orden de impartición de la formación, por lo que es necesario establecer unidades de aprendizaje.

En cada una de ellas han de integrarse, de forma coherente para la impartición didáctica, aspectos relativos a los distintos bloques, ya que no se pueden abordar de forma desconexada las habilidades lingüísticas implicadas en las producciones orales y escritas. En cada unidad de aprendizaje se incluirán los resultados a lograr, los criterios de evaluación, los contenidos, la metodología, las actividades de aprendizaje y de evaluación a desarrollar y los recursos didácticos.

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

Las actividades planificadas en la programación, han de dirigirse al logro de 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. Evaluación de los resultados de aprendizaje**

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

Esta evaluación ha de realizarse 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.

Para ello 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 ha de combinar preguntas abiertas (de elaboración) y cerradas (admiten 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, video, internet).

Cada instrumento de evaluación ha de acompañarse 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 realizará una prueba de evaluación final de carácter presencial.

Dicha prueba, se llevara a cabo en centros que reúnan las condiciones de disponibilidad e idoneidad de los espacios, instalaciones y equipamientos necesarios para la realización de las pruebas, considerando la tipología de las mismas, su duración y el número de personas a las que se apliquen. Así mismo contarán con los recursos humanos necesarios, personal técnico o docente, que reúnan el perfil adecuado para la aplicación y corrección de las pruebas, considerando lo establecido sobre titulaciones requeridas a los formadores.

Los centros inscritos para la aplicación de estas pruebas deberán dirigir una comunicación a la administración competente indicando la fecha y lugar de realización de la misma con una antelación mínima de 7 días naturales respecto a la fecha prevista de aplicación.

## **10. Superación de la acción formativa**

Las personas que superen esta acción formativa con evaluación positiva, estarán exentos de la realización de las pruebas de competencia clave sobre Comunicación en lengua castellana que se exige como uno de los requisitos para acceder a las acciones formativas vinculadas a certificados de profesionalidad de nivel 2, según se establece en el artículo 20.2 del RD 34/2008 de 18 de enero, por el que se regulan los certificados de profesionalidad.

## **11. Prescripciones de los formadores**

Los formadores deberán reunir los requisitos de titulación y de competencia docente.

### **11.1 Titulación requerida**

El formador deberá contar al menos con alguna de las titulaciones siguientes:

- Título oficial de Grado, Licenciatura o diplomatura en el ámbito lingüístico.

## 11.2 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 el empleo.

Estarán exentos de acreditar la competencia docente, quienes posean algunos de los requisitos contemplados en 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.

## 11.3. 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 comunicación, el tutor-formador deberá acreditar formación de, al menos, 30 horas o experiencia de, al menos, 60 horas en la impartición de esta modalidad, mediante la presentación de alguno de los siguientes documentos:

Para acreditar la formación en la modalidad de teleformación:

- a) Certificado de profesionalidad de Docencia de la formación profesional para el empleo, regulado por Real Decreto 1697/2011, de 18 de noviembre, modificado por el Real Decreto 625/2013, de 2 de agosto , o acreditación parcial acumulable correspondiente al módulo formativo MF1444\_3 (Impartición y tutorización de acciones formativas para el empleo).
- b) 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.
- c) 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 de las mismas que figure en dicho diploma esté referido, al menos, a estos contenidos:
  - 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.

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 estuvieran afiliados, donde conste la empresa, la categoría laboral (grupo de cotización) y el período 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 el que se ha realizado dicha actividad.
- 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 estuvieran afiliados, en la que se especifiquen los períodos de alta en la Seguridad Social en el régimen especial correspondiente y descripción de la actividad desarrollada e intervalo de tiempo en el que se ha realizado la misma.
- c) Para trabajadores voluntarios o becarios:  
Certificación de la organización o empresa donde se haya prestado la asistencia en la que consten, específicamente, las actividades y funciones realizadas, el año en el que se han realizado y el número total de horas dedicadas a las mismas.



## 12. Criterios de acceso del alumnado

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

**12.1** 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 certificados de profesionalidad, dictados en su aplicación.

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

## 13. Número de participantes

Máximo 25 participantes para cursos presenciales.

En la modalidad de teleformación se exige disponer como mínimo de un tutor por cada 80 participantes.

## 14. Duración

120 horas.

## 15. Requisitos mínimos de espacios e instalaciones y equipamiento

Para la modalidad presencial:

### 15.1 Espacio formativo

Espacio formativo	Superficie m <sup>2</sup> 15 alumnos	Superficie m <sup>2</sup> 25 alumnos
Aula de gestión	45	60

### 15.2 Equipamiento

Espacio Formativo	Equipamiento
Aula de gestión	<ul style="list-style-type: none"><li>- Mesa y silla para personal formador</li><li>- Mesa y sillas para el alumnado</li><li>- Material de aula</li><li>- Pizarra</li><li>- Equipos audiovisuales</li><li>- PCs instalados en red, cañón con proyección e Internet</li><li>- Software específico de la especialidad</li><li>- Material de consumo:<ul style="list-style-type: none"><li>▫ Textos orales y escritos tomados del ámbito profesional y ciudadano.</li><li>▫ Textos orales tomados de los medios de comunicación social.</li><li>▫ Textos escritos preparados para su corrección y</li></ul></li></ul>

Espacio Formativo	Equipamiento
	ordenación. ▫ Diccionarios de la lengua castellana. ▫ Plantillas de observación.

Las instalaciones y equipamientos deberán cumplir con la normativa industrial e higiénico-sanitaria correspondiente y responderán a medidas de accesibilidad universal y seguridad de los participantes.

El número de unidades equipamiento que deben disponer los espacios formativos será el suficiente para un mínimo de 15 alumnos y deberá incrementarse, en su caso, para atender a un número superior

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

Para la modalidad de teleformación:

### 15.3. Plataforma de teleformación

La plataforma de teleformación que se utilice para impartir acciones formativas deberá poseer capacidad suficiente para gestionar y garantizar la formación del alumnado, permitiendo la interactividad y el trabajo cooperativo y habrá de reunir los siguientes requisitos técnicos:

- 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 un número de alumnos equivalente al número total de participantes en las acciones formativas que esté impartiendo el centro o entidad de formación, garantizando un hospedaje mínimo igual al total del alumnado de dichas acciones, considerando un número de usuarios concurrentes del 40% de ese alumnado.
  - Disponer de la capacidad de transferencia necesaria para que no se produzca efecto retardo en la comunicación audiovisual en tiempo real, debiendo tener el servidor en el que se aloja la plataforma un ancho de banda mínimo de 100Mbps, suficiente en bajada y subida.
- Funcionamiento 24 horas al día, 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, debiendo ser posible utilizar las funciones de la plataforma con complementos (plug-in) y visualizadores compatibles. Si se requiriese la instalación adicional de algún soporte para funcionalidades avanzadas, la plataforma debe facilitar el acceso al mismo sin coste.
- Integración de herramientas y recursos necesarios para gestionar, administrar, organizar, diseñar, impartir y evaluar acciones formativas a través de Internet, disponiendo, específicamente, de las siguientes:
  - Herramientas que faciliten la colaboración y la comunicación entre todos los alumnos, tanto de 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 Estatal, 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 Estatal, 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 de certificado de profesionalidad que se impartan, será preceptivo proporcionar al Servicio Público de Empleo Estatal 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 Estatal 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.

#### 15.4. Material virtual de aprendizaje

El material virtual de aprendizaje para el alumnado se concretará en el curso completo en formato multimedia (que mantenga una estructura y funcionalidad homogénea), debiendo ajustarse al programa formativo que para esta especialidad 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 correspondiente 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.
- Estar referidos tanto a los conocimientos como a las destrezas prácticas y habilidades recogidas en los objetivos de aprendizaje del citado 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 secuenciarse pedagógicamente de tal manera que permitan su comprensión y retención.
- No ser meramente informativos, promoviendo su aplicación práctica a través de actividades de aprendizaje (autoevaluables o valoradas por el tutor-formador) 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 variados recursos (necesarios y relevantes), tanto estáticos como interactivos (imágenes, gráficos, audio, video, animaciones, enlaces, simulaciones, artículos, foro, chat, etc.). de forma periódica.
- Poder ser ampliados o complementados mediante diferentes recursos adicionales a los que el alumnado pueda acceder y consultar a voluntad.
- 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 su adquisición durante o a la finalización de la acción formativa a través de actividades de evaluación (ejercicios, preguntas, trabajos, problemas, casos, pruebas, etc.), que permitan medir el rendimiento o desempeño del alumnado.