

MEMÒRIA D'EVALUACIÓ DE QUALITAT

NASCOR FORMACIÓ, S.L.U.

Pla formatiu PT20190081

Data Inici Pla: 12/12/2019

Data Final Pla: 22/03/2021

CONTINGUT

1.	Presentació de l'informe	1
2.	Normativa reguladora	2
2.1	Primer	2
2.2	Segon	3
3.	Objectiu del anàlisi.....	5
4.	Metodologia de control.....	6
5.	Fases del procés.....	10
5.2	Fase inicial: Planificació i elaboració d' instruments de recollida de dades.....	10
5.2	Fase de desenvolupament: Execució de la Formació.....	11
5.3	Fase final. Recollida de dades i anàlisi de resultats.....	12
6.	Dades d'execució: mostra del anàlisi	13
6.1	Resum de les dades del pla formatiu	14
7.	Grups avaluats en el procés formatiu	15
8.	Relació de recursos materials tècnics i humans.....	17
8.1	Recursos humans.....	17
8.2	Recursos materials	17
8.3	Recursos tècnics	17
9.	Resultats obtinguts.....	18
9.1	Control del procés formatiu	18
9.2	Conclusions.....	18
9.3	Avaluació de la qualitat del pla formatiu	18
9.3.1	Organització del curs	22
9.3.2	Continguts del curs	22
9.3.3	Durada i horari.....	23
9.3.4	Formadors i tutors.....	23
9.3.5	Mitjans didàctics.....	24
9.3.6	Instal·lacions i mitjans tècnics	24
9.3.7	Mecanismes d'avaluació.....	25
9.3.8	Valoració general del curs	25
9.3.9	Grau de satisfacció	26
10.	Mesures correctives: propostes de millora	26
	Annex qüestionaris d'avaluació	

1. Presentació de l'informe

El present informe d'Avaluació, Seguiment i Control de la Formació s'emmarca a l'entorn de programes de formació professional per a l'ocupació per a persones treballadores ocupades, que promou el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

Aquest procés tracta de verificar els assoliments adquirits en funció dels objectius proposats i pels quals va ser atorgada la subvenció per a l'execució d'un pla de formació, dirigit prioritàriament a ocupats, en aplicació de l' ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost. Sobre la base d'això es va aprovar concessió, a favor de NASCOR FORMACIÓN S.L.U una subvenció de **121.509,50 €** per a la realització de cursos de caràcter transversal.

Objectius Comprovar l'eficàcia i la possibilitat de perfeccionament del projecte avaluat, identificar les fortaleses i febleses del programa, estimar els beneficis per a l'alumnat, avaluar l'enfocament metodològic i justificar els recursos invertits, tan humans com a financers. Projectar els resultats a la planificació i execució de futurs programes. I possibilitar l'adaptació dels itineraris formatius i ocupacionals.

Mètode Mitjançant l'avaluació es tracta d'estimar, apreciar, calcular o assenyalar el valor de la formació. El seguiment consisteix en l'aplicació de controls periòdics sobre la impartició de la formació. Control suposa la comprovació, inspecció, fiscalització i/o intervenció del Pla de formació.

2. Normativa reguladora

2.1 Primer

ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores dels programes de formació professional per a l'ocupació per a persones treballadores ocupades, que promou el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

La Llei 30/2015, de 9 de setembre, per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral. La Disposició transitòria primera d'aquesta Llei estableix un règim transitori, on conviuran determinades previsions establertes en aquesta Llei amb les del Reial decret 395/2007, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació i la seva normativa de desenvolupament.

L'article 30.1 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, i els articles 76 a 79 del Reial decret 887/2006, de 21 de juliol, pel que s'aprova el seu reglament, disposen que les bases reguladores de les subvencions podran preveure la concessió i justificació de les subvencions mitjançant mòduls econòmics específics. Tanmateix, l'article 7 de la Llei 30/2015, de 9 de setembre, preveu el sistema de mòduls en la concessió i justificació de les subvencions dels programes de formació per a l'ocupació en l'àmbit laboral. En aquest sentit, es modifica l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, per poder implementar el sistema de mòduls a partir de la convocatòria de 2018.

El sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral té com a finalitat impulsar i estendre entre les empreses i les persones treballadores una formació que respongui a les necessitats del mercat laboral i estigui orientada a la millora de l'ocupabilitat de les persones treballadores i la competitivitat empresarial.

En aquest sentit, les iniciatives de formació professional per a l'ocupació han d'estar adreçades a l'adquisició, millora i actualització permanent de les competències i qualificacions professionals, per tal d'afavorir la formació al llarg de tota la vida de la població activa i conjugar les necessitats de les persones, les empreses, els territoris i els sectors productius.

2.2 Segon

ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, per la qual s'aproven les bases reguladores dels programes de formació professional per a l'ocupació per a persones treballadores ocupades, que promou el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

30. Pla de seguiment i control

30.1. El Consorci ha d'elaborar un pla de seguiment i control per a cada convocatòria. Les actuacions de seguiment i control del pla es realitzen mitjançant les actuacions de les comissions mixtes de seguiment i les actuacions assenyalades a la base 32 d'aquesta Ordre, i cobreixen una mostra representativa dels recursos públics destinats a cada convocatòria.

30.2. Les entitats beneficiàries de les subvencions i els tercers relacionats amb l'objecte de la subvenció o la seva justificació s'han de sotmetre a les actuacions de seguiment i control que el Consorci realitzi i a les de control financer que corresponguin, d'acord amb el que preveuen els articles 97 i següents del Decret legislatiu 3/2002, de 24 de desembre, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei de finances públiques de Catalunya (DOGC núm. 3791A, de 31.12.2002), i els articles 45 i 46 de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.

31. Comissió Mixta de Seguiment

31.1. Per a cada programa de formació s'ha de constituir una Comissió Mixta de Seguiment que ha d'estar integrada, almenys, per dos membres del Consorci i per dos membres de l'entitat beneficiària. La Presidència de la Comissió l'ha d'exercir un dels membres designats pel Consorci.

31.2. La Comissió Mixta de Seguiment s'ha de convocar quan ho sol·liciti qualsevol de les parts. Dels acords d'aquestes reunions se n'ha d'informar al Comitè Executiu del Consorci.

31.3. Les funcions d'aquesta Comissió són:

- Analitzar, valorar i fer un seguiment del desenvolupament del programa de formació i conèixer les modificacions que es produeixin durant la seva execució.
- Si s'escau, formular una proposta de modificacions relatives a aspectes tècnics o formals de les accions formatives aprovades. Quan la modificació afecti el nombre de participants que es preveu formar a cada acció

formativa, l'esmentada modificació s'ha de realitzar d'acord amb el que determina la base 25.4 de l'annex 1 d'aquesta Ordre. L'adopció d'aquestes propostes requereix, en qualsevol cas, el vot favorable dels membres designats pel Consorci.

- Analitzar els resultats obtinguts en l'execució i l'avaluació de les accions formatives.
- Resoldre els dubtes que puguin sorgir en l'execució i la justificació del programa de formació.

31.4. Les sessions i deliberacions de la Comissió Mixta de Seguiment s'han de realitzar d'acord amb el que preveu el capítol II del Títol I de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, que regula el règim jurídic dels òrgans col·legiats.

32. Actuacions de seguiment i control

32.1. Actuacions in situ. Comprenen el seguiment de l'activitat formativa al lloc de la seva impartició i durant la realització d'aquesta, a través d'evidències físiques i testimonis obtinguts mitjançant entrevistes a les persones responsables de la formació, l'alumnat i al personal formador, a fi de realitzar una comprovació sobre l'execució de l'activitat formativa, els continguts d'aquesta, el nombre real de persones participants, les instal·lacions i els mitjans pedagògics. En el marc d'aquestes actuacions es poden realitzar requeriments per a l'esmena de les incidències detectades.

32.2. Actuacions ex post. S'han de realitzar un cop finalitzada i justificada l'execució del programa de formació subvencionat a través d'evidències físiques i testimonials a fi de comprovar, entre d'altres, els extrems següents:

- a) Execució de les accions formatives.
- b) Nombre real de persones participants.
- c) Lliurament a les persones participants del diploma o certificat de formació segons el que determina la base 15 de l'annex 1 d'aquesta Ordre.

32.3. Per a les accions formatives conduents a certificats de professionalitat, el Consorci ha de comprovar que en les condicions de realització de l'acció formativa es compleixi el que estableixen les diferents normes que regulen aquest tipus de formació, segons el protocol específic de control per a aquestes accions, contingut en el pla de seguiment.

32.4. El Consorci pot realitzar altres actuacions de seguiment i control que consideri necessàries en l'àmbit de les seves competències.

32.5. Així mateix, el Consorci podrà realitzar actuacions específiques de seguiment i de control arran de denúncies o de l'existència d'indis de frau o d'irregularitats en l'execució de l'activitat formativa finançada a l'empara d'aquesta Ordre.

33. Qualitat i avaluació de la formació

33.1. El Consorci promou la qualitat de les ofertes de formació per a l'ocupació i duu a terme el seguiment i l'avaluació de les accions formatives per tal d'assegurar la seva eficàcia i adequació permanent a les necessitats del mercat de treball.

33.2. Així mateix, el Consorci fomenta la implantació de sistemes i dispositius de millora contínua de la qualitat en les entitats de formació que imparteixin les accions formatives a través de l'avaluació de la qualitat. Per mesurar la qualitat el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya fixa criteris i indicadors d'acord amb el qüestionari d'avaluació de qualitat de les accions formatives, publicat a la Resolució TRE/2667/2009, de 14 de setembre, per la qual es publica el qüestionari d'avaluació de la qualitat en matèria de formació d'oferta.

33.3. Les entitats beneficiàries dels programes de formació per a treballadors ocupats han de subscriure, amb caràcter previ a la percepció de finançament públic, el compromís verificable de qualitat en la gestió que s'estableix a la base 6.c) de l'annex 1 d'aquesta Ordre.

33.4. Les entitats beneficiàries dels programes de formació han de col·laborar en l'avaluació de la formació que realitzen.

3. Objectiu del anàlisis

La publicació de la Llei 30/2015, 9 de setembre per la qual es regula el sistema de formació professional per a l'ocupació en l'àmbit laboral. La Disposició transitòria primera d'aquesta Llei estableix un règim transitori, on conviuran determinades previsions establertes en aquesta Llei amb les del Reial decret 395/2007, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació i la seva normativa de desenvolupament i obligatorietat d'aplicar activitats d'avaluació i control, per part de l'entitat beneficiària, en els plans de formació executats a l'empara d'aquesta.

Nascor formació, en coherència amb l'indicat en aquesta normativa, ha establert uns objectius de qualitat i execució per a la seva anàlisi que permeten una posterior aplicació de mitjans correctius/evolutius. Per a això, defineix un Pla d'Avaluació que engloba una sèrie d'actuacions per controlar el compliment normatiu establert en la convocatòria, i valorar la qualitat en el procés d'ensenyament-aprenentatge de l'activitat, segons els objectius del pla i de cada acció formativa, a través de l'observació directa estructurada i l'opinió dels alumnes participants.

S'ha realitzat un anàlisi del pla formatiu i la seva avaluació en quant a millores de cara a anys posteriors tenint com a repte final arribar a la **QUALITAT TOTAL**.

És per això, que presentem un Informe de valoració del Pla de formació basat, principalment en l'avaluació de l'any, qüestionaris de valoració i la millora permanent. Suportat per les següents premisses:

- a) L'alumne com a principal objecte en el procés d'Ensenyament- Aprenentatge, FORMACIÓ ADAPTADA A LES SEVES NECESSITATS professionals i personals, principi bàsic del RD 395/2007 sobre el qual es regula els Subsistemes de Formació.
- b) Que els Recursos Humans i materials que intervenen en el procés d'Ensenyament-Aprenentatge siguin de QUALITAT i adaptats a la formació. Comptem amb un grup de professionals experts i una llarga trajectòria, que

no solament intervenen en la formació, sinó que analitzen els materials utilitzats en la mateixa per veure si s'adapta al 100% a les necessitats formatives.

- c) Formadors EXPERTS, analitzem que els formadors siguin d'un nivell adequat al contingut, amb compromís i proactivitat a la vegada, que detectin necessitats per a nous productes formatius a realitzar per a convocatòries posteriors.
- d) EQUIPAMENTS, avaluem que les aules fomentin l'ús de les tecnologies i s'adaptin a la formació que es desenvolupa.

Hem centrat tots els esforços en l'anàlisi del pla formatiu d'acord a la nova convocatòria que hem executat. És per això, que ens hem plantejat com a objectius:

- 1.- EXECUCIÓ DE LA FORMACIÓ 100,00 %**
- 2.- QUALITAT DE FORMACIÓ A 3,5 (sobre un màxim de 4)**

En aquests principis fonamentals, sempre tenint un OBJECTIU PRINCIPAL INTRÍNSEC A TOTS AQUESTS QUÈ ÉS LA QUALITAT FORMATIVA, són en els quals hem basat el desenvolupament del nostre informe:

- 1.- **FORMACIÓ** de Qualitat en professorat i recursos
- 2.- Provocar la millora permanent del treballador

Per tant, hi haurà una primera part d'Avaluació de compliment d'Objectius i una segona part d'Avaluació de qualitat de la formació.

4. Metodologia de control

De conformitat amb el previst en l'article 33 ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, les accions formatives subvencionades a l'empara d'aquesta convocatòria podran sotmetre's a actuacions de seguiment i control.

El seguiment, l'avaluació i el control de l'aprenentatge es defineix segons la tipologia de formació que s'apliqui, segons sigui teleformació o presencial.

S'estableix com a actuació prioritària l'avaluació de les activitats de formació, amb un plantejament que va més enllà de la valoració del grau de satisfacció manifestat per part de les persones assistents a la formació mitjançant el qüestionari de qualitat de la formació.

Es va fer l'avaluació d'aprofitament de manera generalitzada en les diverses activitats formatives, en tant i en quant avaluar l'aprofitament suposa reconèixer que el procés formatiu ha tingut repercussió en l'aprenentatge de les persones assistents a una activitat de formació i que s'han assolit els objectius previstos. Els criteris per determinar l'aprofitament són:

- a) Assistència a un mínim del 75 % de les sessions presencials o visualització d' un mínim del 75% dels continguts en el cas de les accions de teleformació.
- b) Participació i implicació activa en les diferents sessions presencials i en els fòrums i tutories en el cas de la teleformació.
- c) Realització d'una prova final o test dels diferents continguts en els cursos de teleformació.

Les actuacions desenvolupades van ser les següents:

- ✓ **Teleformació:** s'ha valorat el temps de connexió a la plataforma, l'assoliment de les activitats proposades i la seva puntuació, la realització dels tests i proves de nivell i continguts que estableixi cada mòdul, la participació als fòrums, tutories, debats, etc. i finalment les puntuacions obtingudes en les proves finals de cadascun dels cursos. A cada curs, a la seva guia didàctica, s'explica els mecanismes de control, seguiment i avaluació, que radiquen, de forma consecutiva en l'evolució del curs i les tutories, la insistència i seguiment a través de fòrums, mails o telefònicament, i l'assoliment del 75% mínim del contingut del curs. Posteriorment s'ha avaluat la nota obtinguda, per realitzar l'informe de l'aprofitament i la seva aptitud.

Planificació general dels cursos en teleformació:

- **Actuacions de seguiment:** continuat (segons la connexió i comunicació amb l'alumne, 1 vegada cada 10 dies)
 - **Actuacions de control:** mitjançant la verificació en temps real del correcte desenvolupament del procés formatiu a l'inici del curs, al 10%, al 30%, al 60%, al 75% i al finalitzar o últims dies.
 - **Actuacions d'avaluació:** A la finalització de cada mòdul (autoavaluació) i al final (test final). Memòria d'avaluació i control, dins de la memòria justificativa prevista a la base 36 de l'annex 1 de ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, es presentarà un informe de resultats que contindrà descripció de les actuacions realitzades en l'àmbit de l'avaluació i control, relació dels recursos materials, tècnics i humans que haguessin resultat necessaris per al desenvolupament d'aquestes actuacions, incloent les principals conclusions i recomanacions obtingudes de les actuacions d'avaluació i control realitzades.
- ✓ **Presencial:** ; s'ha realitzat un control i seguiment de forma continuada durant tot el curs i una avaluació final. S'han tingut en compte diferents perspectives per l'avaluació continuada: activitats, dinàmiques, proves, participació, actitud, assistència, etc. Per l'avaluació final s'ha realitzat l'avaluació de l'aprenentatge assolit per l'alumne mesurat per assistència (més del 75%) i coneixements (test final o prova general).

Planificació general dels cursos presencials:

- **Actuacions de seguiment:** continuat (segons assistència i participació a les activitats).
- **Actuacions de control:** mitjançant la verificació en temps real del correcte desenvolupament del procés formatiu a l'inici del curs (prova de nivell), al 25%, al 50% i al 75%.
- **Actuacions d'avaluació:** Continuada (per activitats i participació), i a la finalització (per prova o test final). Memòria d'avaluació i control, dins de la memòria justificativa prevista a la base 36 de l'annex 1 de ORDRE

TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, es presentarà un informe de resultats que contindrà descripció de les actuacions realitzades en l'àmbit de l'avaluació i control, relació dels recursos materials, tècnics i humans que haguessin resultat necessaris per al desenvolupament d'aquestes actuacions, incloent les principals conclusions i recomanacions obtingudes de les actuacions d'avaluació i control realitzades.

El projecte a avaluar i controlar està compost per accions formatives que responen a les necessitats de qualificació i/o als requeriments específics d'ocupació cap als quals es dirigeixen aquestes accions. Aquestes accions es van executar en les modalitats presencial i de teleformació.

Detallem a continuació una relació de les diferents tasques i aspectes controlats en les esmentades actuacions d'avaluació, seguiment i control realitzades:

1.- Centres de Formació i Centres acreditats per a la impartició de les accions formatives

- ✓ Adequació dels locals per a la impartició de formació, a partir del mes de març de 2020, a causa de la pandèmia del COVID-19, la modalitat presencial s'ha adaptat a Aula Virtual. On s'han establert les accions pertinents per poder adaptar les formacions al nou escenari.
- ✓ Compliment dels locals de les diferents mesures de Prevenció de Riscos.
- ✓ Documentació justificativa de l'acreditació del centre per a la impartició de l'acció formativa
- ✓ Comprovació documental del compliment de les obligacions dels centres de formació degudament acreditats per a la impartició de l'acció formativa
- ✓ Capacitat del docent per a la impartició de les accions formatives objectes d'impartició en el present projecte, revisant l'acreditació acadèmica i competent del docent, així com la seva experiència professional.
- ✓ Relació dels alumnes i la seva titulació acadèmica i/o superació de les proves d'accés a la formació.
- ✓ Control d'assistència mitjançant els s-30 fins al dia de la visita.
- ✓ Recepció de materials formatius.
- ✓ Pòlissa d'assegurança d'accidents contractada per als alumnes durant la realització de la formació presencial.
- ✓ Adequació al programa formatiu de cada acció formativa.
- ✓ Compliment de l'horari comunicat.
- ✓ Verificació de la gratuïtat de la formació per als alumnes.
- ✓ Comprovació de l'existència de publicitat adequada al caràcter públic del finançament del programa i de l'activitat objecte de subvenció segons el que s'estableix a la base 6 de l'annex1 de l'ORDRE TSF/136/2018, de 30 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, sobre les obligacions de les entitats beneficiàries, i d'acord amb el que preveu l'article 31 del Reglament de la Llei general de subvencions, aprovat pel Reial decret 887/2006, de 21 de juliol.

2.- Gestió del projecte sobre la base del compliment dels tràmits i comunicacions a realitzar:

- ✓ Justificant de comunicació de l'inici de la formació amb el Consorci. (s-10)
- ✓ Justificant de comunicació amb el Consorci sobre la relació d'alumnes inscrits. (s-20)
- ✓ Justificant de comunicació de la relació d'alumnes que han finalitzat la formació, així com els abandonaments produïts, una vegada concloguin cadascun dels grups formatius previstos. (DS-15)
- ✓ No existència de doble subcontractació en cap de les àrees.
- ✓ Qüestionari d'Avaluació de Qualitat posat a la disposició dels participants segons model publicat a la Resolució TRE/2667/2009, de 14 de setembre, per la qual es publica el qüestionari d'avaluació de la qualitat en matèria de formació d'oferta. Per mesurar la qualitat el Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya fixa criteris i indicadors d'acord amb el qüestionari d'avaluació de qualitat de les accions formatives
- ✓ Planificació i programació didàctica de les diferents accions formatives.
- ✓ Planificació de l'avaluació de l'aprenentatge i les proves d'avaluació realitzades pels participants.
- ✓ Documentació relativa a la metodologia de l'avaluació de l'aprenentatge i planificació de l'avaluació, amb atenció als diferents instruments d'avaluació, els elements de mesura, les proves d'avaluació a realitzar i els informes i actes d'avaluació.

Per tot això, es va auditar la següent documentació;

Modalitat Teleformació:

- ✓ Comprovació de l'execució de l'acció formativa
- ✓ Nombre real de participants que han acabat el curs.
- ✓ Diplomes o certificats lliurats a cada participant.
- ✓ Control de procediment marcat per l'empresa per tramitar les despeses de justificació de la subvenció.
- ✓ Qüestionari d'Avaluació de Qualitat segons model publicat a la Resolució TRE/2667/2009, de 14 de setembre.
- ✓ Annexos de sol·licitud de participació de cada alumne.

Modalitat Presencial: *

- ✓ Currículum Vitae dels formadors.
- ✓ Qüestionari d'Avaluació de Qualitat segons model publicat a la Resolució TRE/2667/2009, de 14 de setembre.
- ✓ Annexos de sol·licitud de participació de cada alumne.
- ✓ Fitxes tècniques dels Centres i les diferents aules.
- ✓ Documentació prevista per al lliurament de certificat de realització de les accions formatives i recepció de diplomes
- ✓ El control d'assistència.
- ✓ Pòlisses de l'assegurança d'accidents dels locals.
- ✓ Informe d'avaluació final.

*Totes aquestes actuacions, a partir del Març – Abril, es van haver d'adaptar de forma telemàtica, a causa del COVID-19 i les restriccions que impedièn dur a terme aquestes accions de forma presencial.

5. Fases del procés

Existeixen diferents fases en el procés:

Fase Inicial: Planificació i elaboració d' instruments de recollida de dades.

Fase de desenvolupament: Execució de la formació.

Fase Final: Recollida de dades i Anàlisi de resultats. (Qüestionari de Qualitat)

5.2 Fase inicial: Planificació i elaboració d' instruments de recollida de dades

En aquesta fase es pretén analitzar el pla formatiu i planificar el full de ruta que posteriorment es durà a terme per poder exercir l'avaluació i control de la qualitat de pla formatiu.

Previ a l'inici del curs:

- Programació mensual de l'activitat formativa i calendarització del pla formatiu
- Assignació d'aula i coordinació de necessitats, recursos i equipament formatiu per a aquesta.
- Recerca i selecció del personal docent, tutor i dinamitzador.
- Assignació de personal orientador, administratiu i de suport.
- Coordinació acadèmica al costat del docent, per a la preparació del curs.
- Sol·licitud d'assegurança i materials necessaris per a la formació.
- Seguiment de les instruccions i procediments marcats pel Consorci per aquesta convocatòria.
- Selecció d'alumnat i tramesa i comprovació de la documentació.

Es pretén pactar des de l'inici processos, activitats i canals de comunicació que permetin anar analitzant el projecte durant tot el procés formatiu perquè el grau de compliment sigui el correcte, i per tant es minimitzi els errors sobre aquest tema. D'aquesta forma es podran analitzar les diferents problemàtiques que es vagin desenvolupant en el procés d'ensenyament-aprenentatge i aconseguir així, resoldre-les d'una forma còmoda i precisa. Instrument: Acta de reunió: necessitats mostrades

Al inici del curs:

- Primer dia de curs: Presentació del curs especificant els objectius del mateix, explicant els drets i obligacions dels participants i es fa lliurament del material necessari per a la formació (tant en presencial com en online).

- S'explica la casuística del curs, d'on provenen els fons per a el dret a la formació subvencionada i la necessitat de l'assistència obligatòria al 75% de la mateixa per obtenir el certificat del centre d'haver superat la formació.

5.2 Fase de desenvolupament: Execució de la Formació

En aquesta fase es comença amb el control del Pla formatiu realitzant un seguiment total del pla, i desenvolupant actuacions descrites anteriorment als diferents actors del procés formatiu:

- **Teleformació:**

Els tutors s'han encarregat del suport científic de cada acció, relatiu al contingut, plantejant activitats i qüestions relatives a l'aprenentatge. També son els encarregats d'avaluar i de corregir cada activitat. Els dinamitzadors s'han encarregat de mantenir viu el curs, de garantir la connectivitat de l'alumnat, aclarir dubtes tècnics de la plataforma, i millorar l'apropament de l'eina a cada alumne.

Els mecanismes de seguiment per part de tutors i dinamitzadors, han consistit en diferents accions de comunicació amb l'alumnat per diferents vies (telefòniques, per correu electrònic, per fòrums de la plataforma...) per tal de saber i conèixer la seva evolució i per detectar possibles problemes, ja siguin causats pel desconeixement de l'entorn virtual, per la planificació del curs, o tot allò que es pugui presentar. Aquest seguiment s'ha realitzat tant a l'inici de l'acció formativa, com durant la realització del curs i al finalitzar-lo. I s'ha fet almenys unes 5 vegades al llarg de l'acció formativa; el nombre d'actuacions de seguiment depèn de la durada de l'acció formativa i de cada alumne/a participant i la seva trajectòria al llarg de la formació. El seguiment de l'alumnat ha quedat registrat en els informes de cada acció/grup.

PLATAFORMA: El campus virtual permet extraure el fitxer de dades de l'acció i l'alumnat (amb l'estat de seguiment o finalització de l'acció formativa). La temporalització del sistema d'avaluació és flexible, ja que l'alumnat ha de poder realitzar el curs al seu ritme, però es centra en la finalització de cada temari, on s'ubiquen les activitats i test, i al final de l'acció formativa, on l'alumnat troba el test final d'avaluació.

Presencial:

1.- Es realitzen dues visites presencials a les instal·lacions de l'entitat, per assegurar que les comunicacions es realitzen amb normalitat:

a) Primera visita inicial, una vegada comunicats més del 25% dels cursos on comprovem la comunicació dels cursos i gestió documental.

b) Segona visita, on una vegada finalitzat el 90% de la formació es comproven les comunicacions i gestió documental per veure si han complert amb els procediments pactats

2.- Se sol·licita informe mensual a l'entitat gestora que determina el grau de compliment en el pla formatiu d'acord amb la valoració tècnica obtinguda, així com assegurar el 100% d'execució veient possibilitat de reformulacions pertinents.

Entre Març i Abril es van aturar els cursos, fins que es va adaptar la modalitat a **TELEFORMACIÓ (AULA VIRTUAL)**, i es contacta amb els alumnes ja inscrits per poder reprendre la formació.

3.- Entrevistes telefòniques als alumnes durant el desenvolupament de l'acció formativa. Recollida d'informació quant a la valoració durant el curs i compliment dels punts principals del procés d'ensenyament aprenentatge. Aquestes entrevistes també van orientades al formador per a la comprovació de la seva activitat i contractació.

D'aquesta forma recollim dades del pla assegurant el compliment de convocatòria, així com l'avaluació dels recursos materials i humans que participen en el procés.

5.3 Fase final. Recollida de dades i anàlisi de resultats

En aquesta fase es recullen les dades proporcionades per les fases anteriors i, a més, s'analitzen altres indicadors que considerem bàsics per al bon fer de la formació. No solament mostrant-nos la importància del control per a la seva execució, que ve determinat pel grau de compliment, sinó en la qualitat total i avaluació contínua de la mateixa, on intervenen:

- **COORDINADORS D'EXECUCIÓ:** Són vitals per a nosaltres per poder valorar la formació. Van realitzant seguiment, des del moment inicial anar resolent i prevenint les incidències durant l'any amb la finalitat d'anar cobrint a tot moment qualsevol necessitat formativa. Avaluem als docents i al seu torn, assegurem que es compleixen totes les pautes el procés formatiu.
- **ALUMNES:** els alumnes són la major font i indicador del procés avaluatiu, per diversos motius:
 1. La taxa de baixes o abandons suposa una anàlisi real de la situació i, per tant, el grau de motivació i expectatives complertes i creades.
 2. Queixes durant el procés, anàlisi de les mateixes i possibles solucions
 3. Qüestionari d'Avaluació.

6. Dades d'execució: mostra del anàlisi

En primer lloc, analitzem l'execució realitzada per l'entitat del pla formatiu sent la següent:

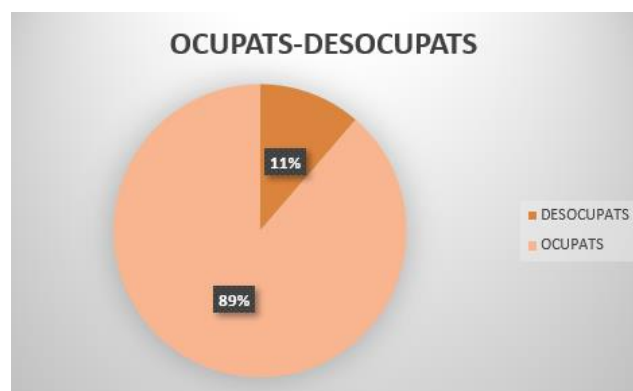
Expedient	Entitat	Núm. acc.	Nom	Modalitat	Núm. grups notificats	Prioritat	Part. reformulat	Part. notificats
PS20190081	NASCOR	14	Analítica Web i pla de màrqueting digital	Teleformació	3	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	30	46
PS20190081	NASCOR	15	Aplicació de TICs a la formació	Teleformació	1	No prioritzat	10	12
PS20190081	NASCOR	17	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Alemany	Teleformació	0	No prioritzat	12	0
PS20190081	NASCOR	18	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès	Teleformació	4	No prioritzat	40	70
PS20190081	NASCOR	20	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Francès	Teleformació	1	No prioritzat	17	17
PS20190081	NASCOR	26	Ciberbullying: intervenció socioeducativa	Presencial	1	Estratègica (EST)	15	19
PS20190081	NASCOR	27	Ciberbullying: intervenció socioeducativa	Teleformació	2	Estratègica (EST)	45	45
PS20190081	NASCOR	29	Comerç electrònic i botiga virtual	Teleformació	2	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	30	32
PS20190081	NASCOR	30	Comerç exterior	Teleformació	1	Internacionalització de l'empresa (INT)	30	28
PS20190081	NASCOR	31	Community manager	Teleformació	3	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	50	53
PS20190081	NASCOR	32	Community manager	Presencial	1	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	15	18
PS20190081	NASCOR	45	Dificultats d'aprenentatge: detecció, prevenció i tractament	Teleformació	2	Estratègica (EST)	45	45
PS20190081	NASCOR	46	Educació emocional a l'aula	Teleformació	0	No prioritzat	10	0
PS20190081	NASCOR	47	Eines google	Teleformació	3	No prioritzat	45	48
PS20190081	NASCOR	50	Emmagatzematge, estocs i trameses	Teleformació	1	Pacte Nacional Indústria (PNI)	30	30
PS20190081	NASCOR	54	Estratègies personals per al control de l'estrès, burnout i altres cingles psicosocials al sector de l'ensenyament	Teleformació	3	No prioritzat	45	47
PS20190081	NASCOR	56	Flipped Classroom, la classe inversa	Teleformació	0	No prioritzat	10	0
PS20190081	NASCOR	57	Gestió comercial	Teleformació	1	Estratègica (EST)	25	31
PS20190081	NASCOR	69	La gamificació en l'aprenentatge	Teleformació	1	No prioritzat	15	12
PS20190081	NASCOR	77	Personal Shopper	Teleformació	2	No prioritzat	17	18
PS20190081	NASCOR	79	Plataformes e-learning	Teleformació	2	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	30	35
PS20190081	NASCOR	81	Posicionament web SEO/SEM	Teleformació	2	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	35	34
PS20190081	NASCOR	85	Promoció i negoci a través de les xarxes socials	Presencial	1	Innovació i desenvolupament tecnològic dels processos productius (INN)	15	18
PS20190081	NASCOR	87	Recursos didàctics específics	Presencial	1	Estratègica (EST)	15	19
PS20190081	NASCOR	88	Resolució de conflictes i mediació escolar	Teleformació	0	No prioritzat	10	0
PS20190081	NASCOR	113	Tècniques de venda i formació de venedors	Teleformació	1	Estratègica (EST)	29	30
PS20190081	NASCOR	115	Tutories i orientació	Teleformació	1	No prioritzat	10	33

Tal com podem observar a la taula anterior, durant l'execució del pla formatiu s'han anat realitzant reformulacions dels participants. Per tal de poder ajustar-nos a la demanda dels alumnes i oferir una formació adaptada a la necessitat d'aquest, millorant així la captació per a poder realitzar una execució del 100% de la formació.

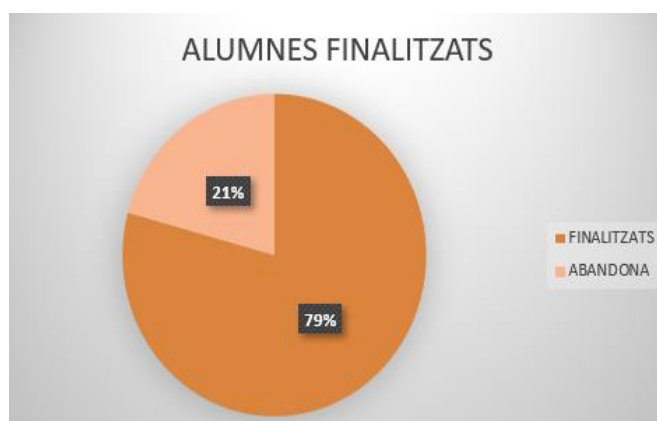
Finalment s'ha realitzat una execució del 100% de la formació per tant s'ha arribat als objectius plantejats al inici de la convocatòria, a més s'han inclòs tots els treballadors ocupats possibles mantenint el compromís del 30% de desocupats i 70% de treballadors ocupats, per tal de poder incidir en la seva formació i millora professional i personal de les seves capacitats.

6.1 Resum de les dades del pla formatiu

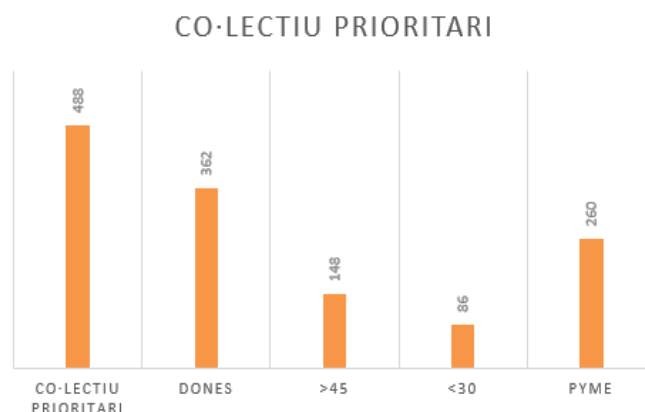
- ❖ Hem complert amb la incorporació del 74% de persones ocupades en el pla formatiu, ja que el total d'ocupats és d'un 89% i només hi ha participat un 11% de persones desocupades. Al ser una convocatòria dirigida específicament a persones treballadores ocupades de Catalunya per afavorir el desenvolupament professional d'aquestes, estem molt satisfets amb aquests resultats.



- ❖ En el pla formatiu s'hi han inscrit 538 alumnes dels 468 reconfigurats dels quals han finalitzat 424 alumnes els quals representen el 79% dels participants. Dins aquest expedient ens hem trobat amb una variable amb la que no comptem, la pandèmia produïda pel COVID-19 ha dificultat la finalització de molts alumnes.



- ❖ El percentatge de participants de col·lectius prioritaris al qual ens vam comprometre en la sol·licitud del pla formatiu és de 80,50% dels participants. Finalment el percentatge real dels col·lectius prioritaris el qual s'ha assolit en aquest pla formatiu ha estat del 90% dels participants.



7. Grups avaluats en el procés formatiu

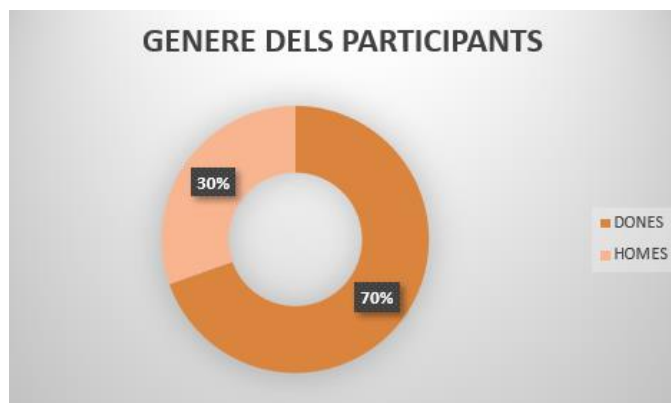
A continuació procedim a analitzar, no només mitjançant indicadors generals, sinó mitjançant l'anàlisi directa, diferents aspectes del projecte que ens ajudaran a realitzar l'avaluació de la qualitat. Per això, han sigut objecte d'avaluació i control directe els següents grups:

Expedient	Entitat	Acció	Grup	Nom
PS20190081	NASCOR	15	1	APLICACIÓ DE TICS A LA FORMACIÓ
PS20190081	NASCOR	18	2	ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA ESTRANGERA: ANGLÈS
PS20190081	NASCOR	26	1	CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
PS20190081	NASCOR	79	1	PLATAFORMES E-LEARNING
PS20190081	NASCOR	81	2	POSICIONAMENT WEB SEO/SEM
PS20190081	NASCOR	85	1	PROMOCIÓ I NEGOCI A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS
PS20190081	NASCOR	38	1	Community manager
PS20190081	NASCOR	113	1	TÈCNiques DE VENDA I FORMACIÓ DE VENEDORS
PS20190081	NASCOR	115	1	TUTORIES I ORIENTACIÓ

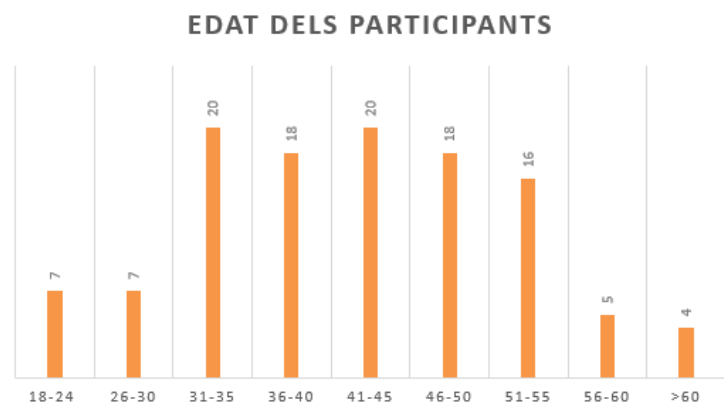
La mostra analitzada és representativa i recull el 22,50% de les accions formatives que configuren el Pla formatiu al 100% tant de la modalitat presencial com en teleformació i recull una mostra del 27% dels 424 participants finalitzats del pla formatiu.

El perfil dels participants subjectes a analitzar és el següent:

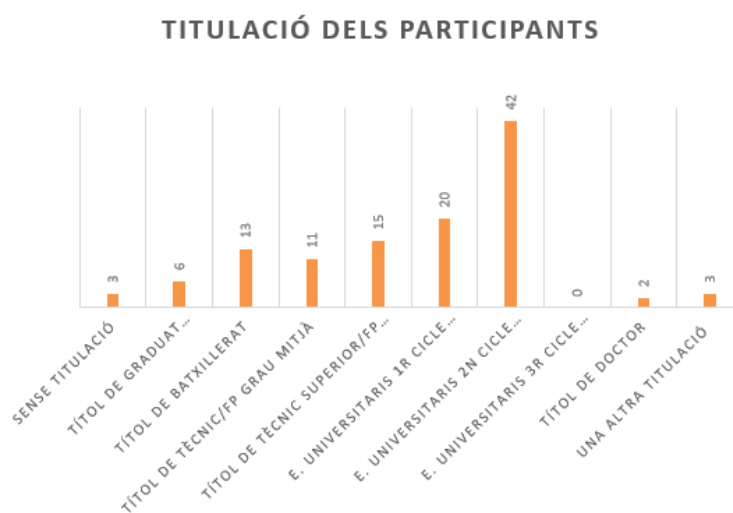
- ❖ **Per gènere:** Dels 115 participants analitzats, 80 són dones les quals conformen el 70% dels participants totals enfront dels 35 homes enquestats que conformen el 30% del total dels participants analitzats.



- ❖ **Per edat:** Dels participants enquestats la mitjana d'edat és de 42 anys. Al gràfic es recull la representació dels diferents grups d'edats, on podem observar que l'edat on s'hi classifiquen més participants és dels 31 als 35 anys i dels 41 als 45 anys.



- ❖ **Per Titulació :** segons els participants de la mostra de l'anàlisi dels qüestionaris veiem que el perfil a partir de la seva titulació, abans de la formació realitzada, és majoritàriament persones amb una formació mitjana/alta. Un 71% dels participants posseeix un títol mitjà o superior i menys d'un 3% dels participants no posseeixen cap titulació.



- ❖ **Situació laboral:** Entre els participants analitzats trobem un 50% de treballadors ocupats, un 33% d'autònoms i un 17% de la mostra són desocupats. Seguint la línia de les dades generals de l'expedient, que tenim un 89% d'alumnes ocupats i un 11% d'alumnes desocupats.



8. Relació de recursos materials tècnics i humans

8.1 Recursos humans

- ❖ **Dinamitzador del curs.** Persona encarregada de vetllar per l'execució correcta de la formació. Per la seva part analitzarà:
 - a) Que l'alumne rep tota la documentació i material
 - b) Anàlisi dels qüestionaris desenvolupats a l'alumne
 - c) Tabulació de les dades obtingudes
 - d) Proposta de resultats
 - e) Millores per al procés d'ensenyament.

- ❖ **Formador/ tutor de la formació.** Serà el transmissor de queixes i suggeriments durant la formació, així com, també farà la preparació de l'informe final del curs. Procedirà amb l'enviament de les mateixes per a la seva posterior anàlisi per part del coordinador.

8.2 Recursos materials

Principalment ens basem en els següents documents:

- ❖ **Fitxes de recollida de dades** a nivell d'informació directa en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
- ❖ **Qüestionaris de Qualitat** recollits per cadascun dels cursos desenvolupats en el pla de formació.

Tot això, a més dels recursos materials que considerem mínims, en el procés formatiu, com són, ordinadors, programes informàtics que duguin a terme la tabulació i afavoreixin les conclusions dels resultats obtinguts.

8.3 Recursos tècnics

Principalment ens basem en l'ús d'eines que ajudin la recollida de dades, i per tant, al registre dels mateixos per a l'obtenció de resultats objectius, clars, mesurables i que permetin fer valoració dels indicadors que en principi es volen analitzar. Principalment en el camp de l'avaluació, que ajudin la tabulació dels qüestionaris.

9. Resultats obtinguts

9.1 Control del procés formatiu

En la fase de control, com hem desenvolupat anteriorment s'han avaluat els diferents factors que intervenen en el procés d'ensenyament-aprenentatge, així com l'anàlisi del pla formatiu que s'ha ajustat als elements rellevants exigits en la normativa aplicable, tant, pel que fa a la convocatòria com a les bases reguladores de les accions subvencionades. Obtenint els següents resultats:

- a) Les dades comunicades en l'aplicació habilitada pel consorci "Conforcat" quant a l'inici del curs, llistat inicial d'assistents i calendari d'impartició estan ajustats a l'execució real.
- b) El procés de gestió i control documental ha estat realitzat al 100%.
- c) La documentació administrativa és correcta i ajustada a la normativa. Respectant els continguts, i altra informació obligatòria.
- d) La informació transmesa a l'alumne ha estat adequada tant en l'àmbit pedagògic com administratiu, especialment en tot el concernent a la subvenció, de la formació.

9.2 Conclusions

Tots els cursos auditats mostren de manera evident el compliment de tots els requisits mínims obligatoris, tant en l'àmbit de la convocatòria com de la normativa associada directament.

S'ha desenvolupat control documental i del pla formatiu fent que el resultat global del projecte sigui altament positiu quant a execució i graus de compliment es refereix. A més, la formació és totalment adaptada a la metodologia descrita en sol·licitud del pla, així com el contingut de la matèria impartida.

No només s'ha complert amb normalitat en el procés formatiu, sinó que a més mitjançant els diferents indicadors s'ha mostrat un bon fer i grau de satisfacció alt per part dels alumnes i formadors que porten a pensar que l'anàlisi de l'avaluació de qualitat, que presentem a continuació, serà positiu.

Per tant, la gestió de control ha mostrat un alt grau de compliment en tots els aspectes intervinents en el procés formatiu.

9.3 Avaluació de la qualitat del pla formatiu

Aquestes dades permeten analitzar el pla de forma general, ja que comparteixen criteris de la mateixa normativa i, per tant, donen una visió real de l'execució o extrapolable almenys als resultats totals formatius.

És per això que presentem a continuació les dades tabulades dels qüestionaris d'Avaluació de la Qualitat dels cursos auditats.:

III.1 .1	III.1 .2	III.2 .1	III.2 .2	III.3 .1	III.3 .2	III.4. 1.F	III.4. 2.F	III.4. 1.T	III.4. 2.T	III.5 .1	III.5 .2	III.6 .1	III.6 .2	III.7 .1	III.7 .2	III.8 .1	III.8 .2	III.9 .1	III.9 .2	III.9 .3	III.9 .4	III.9 .5	III. 10
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	4	4	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4		1	1	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4		3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	2	3	4	3
3	3	3	3	3	3	4	3			3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	4	4
3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3			3	3	1	1	2	3	2	3	3	3
3	3	2	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	1	1	2	1	2	1	
4	4	4	2	4	4	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	1	1	4	4	4	4	4	3
3		3	3	3	4			3		4	4			3	3	1	1		3	2	3	3	3
3	3	4	4	3	3			4	4	3	3		3	3	3	1		3	3	3	4	3	4
				3	3	3	3									1	1						
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4			4	4	1	1	3	4	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	2	3	2	3			3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4			4	4	4	2	1	1	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4		4	3	4	4	2	3	2	3	4	4	4	4			2	1	1	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3			3	3			2	2	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3			3	3	1	1	3	3	3	3	3	4
4	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4		4	4					4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	2	4	2	3	3	4	3	3	2	2	3	3	1	1	3	3	3	3	4	3
4	3	4	2	4	4	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	2	3	3	4
1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	2	1	1	3	1	1	2	4	2	4	4	
4	4	3	3	4	4	3		4	4	3	3	1	1	1	3	1	1	3	4	2	4	4	3
3	4	2	3	4	4			3	3			3	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	3
4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
2	3	3	2	2	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3							2	2			3	3
2	4	2	3	2	4	3	3	3	3	4	2	1	1	2	2	1	1	3	3	2	4	4	3
3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	3	3	2	3	3	3
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	4
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1
3	3	1	1	2	2	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2
4	4	1	2	3	3	3	3	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	
4	4	2	4	4	4	3		3	4	4	4	4	4	4	3	1	1	2	2	2	2	3	3
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	1	1	4	3	4	4	4	3
3	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	4	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4
4	4	2	4	4	4	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	1	1	4	4	2	2	3	2
4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	1	2	3	3	2	3	3	3

3	3							3		3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	1	1	3	3	3	3	3	4
4		4	4	4	4	4	4	4		4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4			3	2	4	2	3	3	3	3	1	1						4
4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4			4	4	1	2	4	4	1	4	1	1		4	4	4	4	3
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	4	1	1	1	1	3	2	1	1	3	3	1	1	3	3	2	2	3	
3	4	3	2	4	4			3	3	4	3	3	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4		3	4	4	1		4			1		3	4	1	3	3	
3	4	3	2	2	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	3	2	3	3	3
4	3	2	2	3	4			4	4	3	3			3	3	1	2	2	3	2	2	3	3
4	4	1	1	4	4	3	3	3	3	1	1	4	4	3	3	1	2	3	3	3	2	2	2
3	4	3	3	4	4					4	2			4	4	1	1	3	1	4	4	4	3
3	4	3	2	2	4			4	4	3	2	3	3	3	3	1	1	2	3	2	2	3	2
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4			4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
2	3	1	3	4	4	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	4	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	1	1	4	4	4	4	4
4	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1	1	3	4	2	3	4	4
3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1			3	3	1	1	1	3	1	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4
3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3		4		4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
										1	1					1	1	1	3	3		3	3
3	4	3	3	4	4			3		3	2	3	3	3	3	1	1	4	4	3	4	3	3
4	4	4	2	4	4			3	4	4	3	3	3			1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4			1	1	3	3	3	3	3	3
4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	3
4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2		4	4	3	4	4
4	4	4	1	4	4	3	3	3	3	4	3		4			1	1	2	4	3	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	2	4	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	3	2	1	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	2	3	3	3
4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	2	3	4	3	1	1	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3			3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	4	4	4	4	4	3

3	3	3	3	3	3				3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	3	4	
4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	2		4			1	1	3	3	3	3	3		
4	4	4	1	4	4	1	2	1	1	4	2	3	3	4	1	2	2	4	4	3	3	3		
4	4	4		4	4	3		4		4		4			4	1	1	4				4	4	
4	4			3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	3	1	1	3	2	3	2	4	4	4
4	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	1	1	4	3	3	3	3	3	3
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	3	3	2	3	4	3	
2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	2	2	3	2	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	1	3	2	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	1	3	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4		4			1		4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	3	3	3	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	1	3	2	3	4	3	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	4	4	4	4	4	4	4
2	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	4	2	3	1	1	2	2	2	2	3	2	
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2			2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4			4	4	1	1	4	4	4	4	4	4	
3	3	4	3	3	3			4	3	3	3	3	3	3	3	1	1	3	4	3	4	3	3	3

A més de l'anàlisi global, procedim a realitzar la mitjana per àrea avaluada que permeti veure per cadascun dels processos avaluats la seva puntuació obtinguda per a poder realitzar una anàlisi més detallada i ajustada a la realitat.

És important tenir en compte en aquest punt les possibles millores que es poden dur a terme, principalment en l'àmbit de l'organització, desenvolupament i creixement personal, els quals creiem que són els punts més febles. És per això, que juntament amb els qüestionaris, hem detectat millores en el procés que ens ajudin a arribar a millorar la qualitat en el seu conjunt, però sobretot a l'EXCEL·LÈNCIA TOTAL.

Analitzarem per ítem les valoracions obtingudes de mitjana per àrea formativa dins del pla:

9.3.1 Organització del curs

En aquest apartat s'inclouen variables com: la informació, lliurament de material, avisos, número d'alumnes per grup, etc.

En termes generals, s'ha valorat positivament l'organització del curs, és un fet que fa pensar que els alumnes han pogut desenvolupar l'activitat amb normalitat. El curs que millor ha valorat aquest apartat ha estat el **de PLATAFORMES E-LEARNING**, amb un 3.76.

Dels cursos analitzats, el que ha estat puntuat més baix ha sigut el **de APLICACIÓ DE TICS A LA FORMACIÓ**, el qual ha obtingut un 3,45. Aquest fet deixa entre veure que la puntuació genèrica és elevada, ja que no baixa dels 3 punts.

La mitjana de les puntuacions es de 3,51, és un resultat bastant favorable.

1 - Organització del curs



9.3.2 Continguts del curs

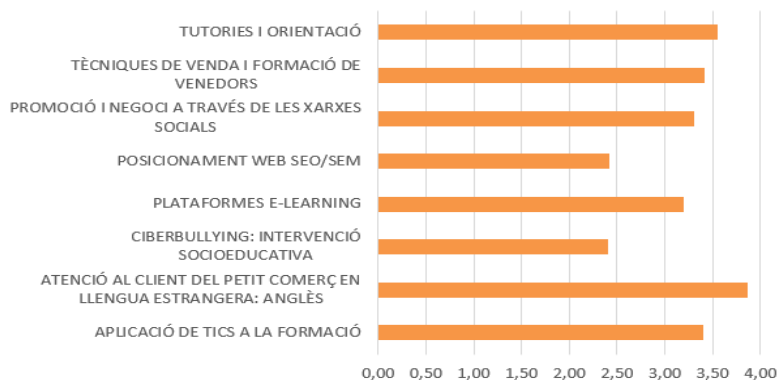
En aquest punt s'ha d'avaluar l'adequació dels continguts del curs a les necessitats formatives de l'alumne, així com la combinació de la teoria i la pràctica del curs.

Observant el gràfic, es pot veure que la puntuació varia d'un curs a un altre. Els que han obtingut la major puntuació han estat: **ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA ESTRANGERA: ANGLÈS** i **TUTORIES I ORIENTACIÓ**

No obstant això, la puntuació més baixa ha estat al curs de **CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA** amb 2,40.

La mitjana de la puntuació és de 3,19, és un resultat òptim, ja que cada curs té diferents continguts i, la percepció dels alumnes pot ser diferent, tot i això, es un indicador de millora contínua.

2 - Continguts del curs



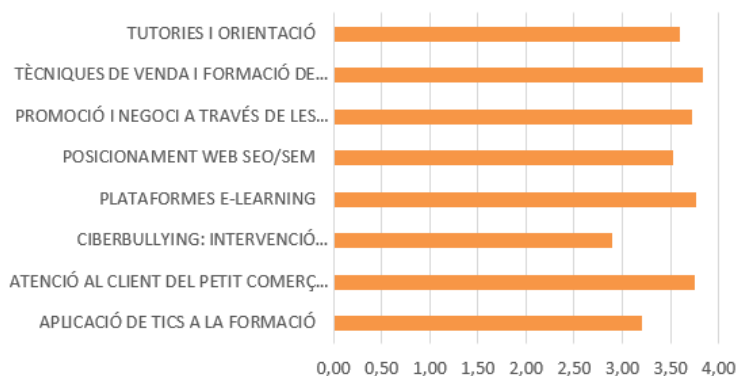
9.3.3 Durada i horari

La durada dels cursos és important per a poder adaptar en futures formacions l'adequació de la mateixa a les necessitats del curs.

En aquest aspecte, en cap dels cursos s'ha valorat amb 4 punts aquest ítem, tot i això el curs **ATENCIÓ AL CLIENT DEL PETIT COMERÇ EN LLENGUA ESTRANGERA: ANGLÈS** ha estat la puntuació més alta amb 3.86 punts. La puntuació més baixa ha sigut 2.92 en el curs **CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**. En aquest cas, s'ha de tenir en compte que la durada dels cursos és important, ja que els alumnes disposen d'un temps limitat per dur a terme les activitats i, en alguns casos pot ser escàs per diferents motius.

La mitjana obtinguda és de 3,53, és un resultat acceptable, perquè encara que no és una puntuació elevada, s'apropa bastant al màxim de la puntuació.

3 - Durada i horari



9.3.4 Formadors i tutors

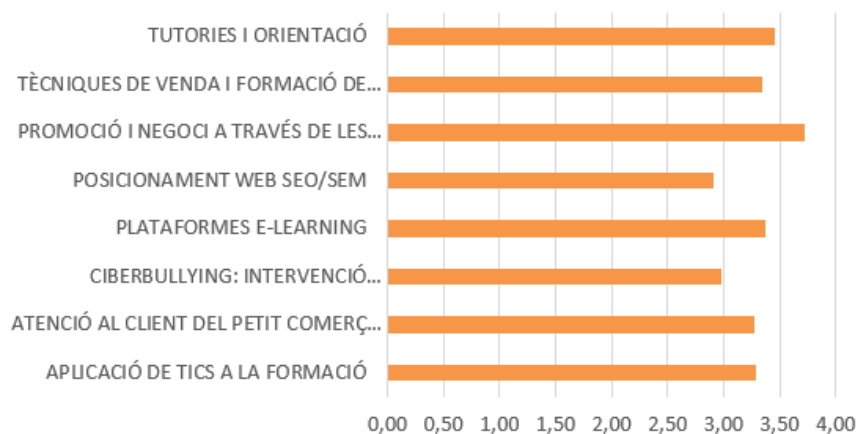
En aquest apartat s'avaluaven variables com la forma d'impartir i dinamitzar els cursos i el coneixement de la matèria a tractar.

En els cursos impartits de mitjana els tutors han estat puntuats amb 3,52.

Cal destacar que la puntuació obtinguda al curs de **PROMOCIÓ I NEGOCI A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS** ha estat un 3.9. Com a contraposició la nota del **CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA** ha estat la més baixa amb un 2.91.

En línies generals la puntuació obtinguda ha estat bona, del que podem extreure que la forma d'impartir i dinamitzar ha ajudat al bon desenvolupament de les accions formatives.

4 - Formador i Tutor



9.3.5 Mitjans didàctics

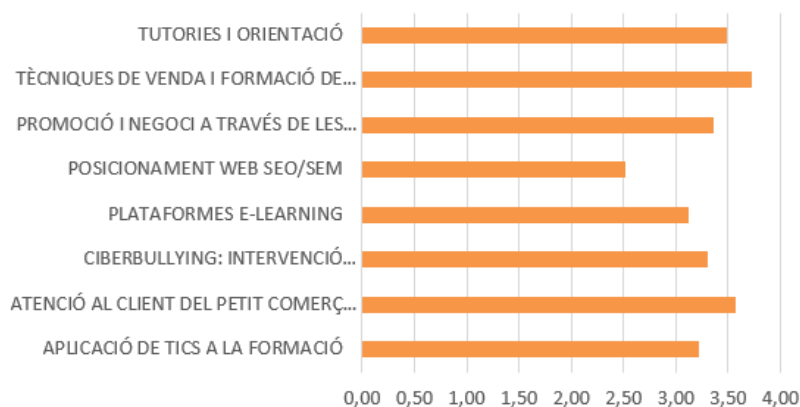
Els mitjans didàctics són (les guies, manuals, planificació del curs, etc.) són imprescindibles per justificar i adequar la formació. La documentació ha de ser comprensible i adequada a la formació i, alhora estar actualitzada durant tot el pla formatiu.

La mitjana per aquest ítem del pla formatiu és de 3,28 punts, el qual valorem positivament, ja que en termes generals els mitjans s'adapten als continguts i la formació positivament.

Encara que la puntuació resulta favorable, es podria destacar que el curs

POSICIONAMENT WEB SEO/SEM puntua amb 2.91, la puntuació més baixa d'entre tots els cursos, un fet que fa destacar que tot i ser una puntuació positiva, s'hauria de fer una revisió per tal de reforçar els punts dèbils.

5 - Mitjans didàctics

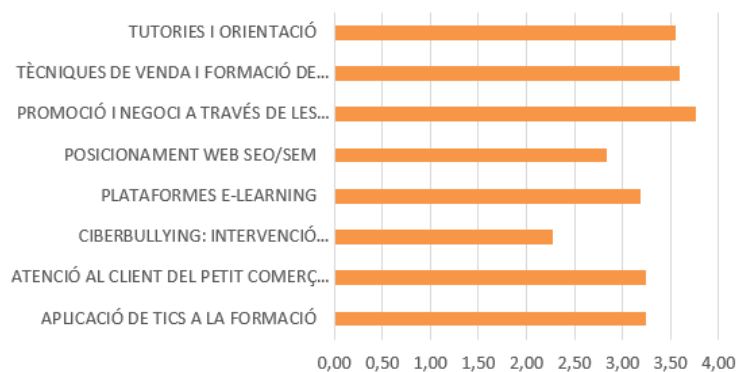


9.3.6 Instal·lacions i mitjans tècnics

En aquest apartat es valora com a mitjà tècnic la plataforma virtual en el cas de la teleformació i, les instal·lacions dels centres en la formació presencial.

La puntuació mitjana obtinguda és de 3,21 punts sobre 4. Creiem que es una valoració que cal analitzar amb detall, ja que trobem puntuacions molt dispars en els diferents cursos. Podem observar que en cursos de modalitats presencials les puntuacions són menys elevades, tenint la puntuació més baixa en el de **CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA**, amb un 2.28.

6 - Mitjans Tècnics

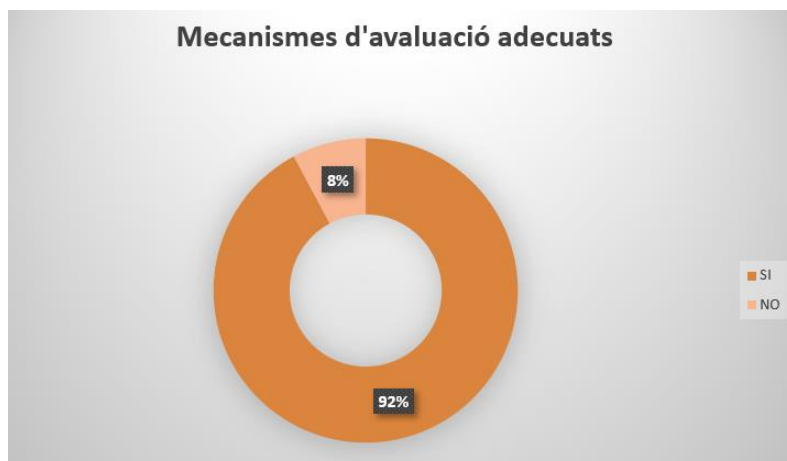


La puntuació més alta ha estat en el curs **PROMOCIÓ I NEGOCI A TRAVÉS DE LES XARXES SOCIALS**, el qual ha obtingut un 3,77. Tenint en compte aquesta valoració genèrica positiva, s'hauria de fer èmfasi en el curs que puntua més baix, per tal de resoldre les deficiències que s'hagin pogut ocasionar.

9.3.7 Mecanismes d'avaluació

En aquest punt es valoren els aspectes de l'avaluació. Aquests aspectes són les proves d'avaluació per conèixer el grau d'assoliment dels continguts i, l'acreditació on es reconeix la qualificació dels alumnes.

La resposta genèrica ha estat que creuen que els mecanismes d'avaluació han estat adequats durant el pla formatiu, ja que s'ha obtingut un 92% a favor. L'altre 8%, encara que és una xifra petita, s'ha de tenir en compte per poder arribar a una valoració global positiva per part dels usuaris, ja que les proves que es realitzen són per veure si han assolit els coneixements i continguts del curs.



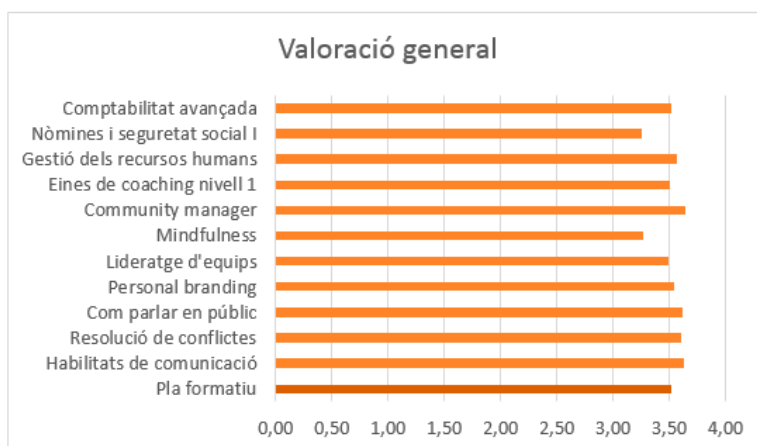
Els mecanismes han de ser adequats, però tot i això, s'han d'adaptar al nivell que es vol assolir per mitjà del curs, perquè la finalitat es aprendre.

9.3.8 Valoració general del curs

Un dels ítems més importants a l'hora de realitzar l'anàlisi és el de la valoració global del curs. En aquest cas, la mitjana que s'ha obtingut és de 3,58 sobre 4.

Valorem aquesta puntuació com a positiva, encara que es podrien dur a terme millores per obtenir una major satisfacció per part de l'alumnat.

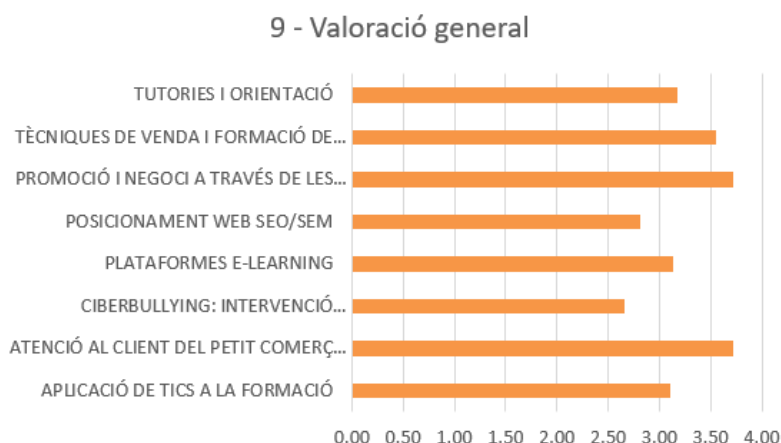
Si analitzem els punts més dèbils en aquest apartat, un d'ells podria ser les possibilitats de canviar de lloc de treball o empresa després de realitzar els cursos. Tot i així, no ho valorem negativament, ja que l'objectiu principal dels cursos és adquirir nous coneixements i noves habilitats per millorar la carrera professional dels participants, ja sigui en el mateix lloc de treball o en futurs.



9.3.9 Grau de satisfacció

L'altre punt important d'aquesta avaluació és el grau de satisfacció dels alumnes amb els cursos impartits. En aquest aspecte, la valoració ha sigut de 3,23, de la qual en fem una valoració com a empresa molt positiva. No obstant això, cal analitzar per futures accions les puntuacions més baixes que han estat als cursos de **CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA** i **POSICIONAMENT WEB SEO/SEM**

Som conscients que si les persones que assisteixen als cursos acaben satisfetes amb la feina que s'ha fet, això ens dóna com a resultat una feina ben feta per part de tot l'equip. Cal ressaltar, que hi han alumnes que a l'acabar un curs han decidit iniciar-se en un altre del mateix centre, és un bon indicador de satisfacció el fet que decideixin seguir amb el seu aprenentatge amb nosaltres.



10. Mesures correctives: propostes de millora

Com hem indicat anteriorment, entenem que les valoracions obtingudes són favorables i satisfactòries i, el nivell de satisfacció que mostren els alumnes respecte el Pla és alt. En qualsevol cas, la nostra política de millora contínua i l'anàlisi de la informació obtinguda al llarg del Pla ens permeten identificar les següents actuacions als únics apartats que han quedat per sota del 3,50 de valoració en aquest cas. Encara que tenim en compte que són puntuacions altes, a nivell general la més baixa es situa en 3,43 punts sobre 4, el qual ens fa replantejar algunes dinàmiques de la formació per tal de millorar-ho.

- ❖ **Instal·lacions i mitjans tècnics:** La puntuació obtinguda ha estat de 3,17. Encara que no es pot considerar una xifra dolenta, es poden millorar certs aspectes per tal de millorar el servei que s'ofereix als alumnes. Pels resultats obtinguts a l'anàlisi de la mostra observem que les puntuacions més baixes han estat en cursos de modalitat teleformació, així que com a possibilitats de millora en aquest àmbit apuntem les següents:

1. Donar la possibilitat de descarregar el contingut del curs. Tant per poder imprimir-lo i d'aquesta manera poder donar facilitats a aquelles persones que tenen més dificultat amb la plataforma com per facilitar futures consultes i actualitzacions del material.
2. Adaptar la plataforma perquè aquesta sigui més intuïtiva per l'usuari, acotant seccions i destacant aquells punts importants.
3. Al llarg de l'execució del pla, marcar fites de seguiment per veure si el campus del curs és comprensible, ajudar als alumnes en el cas que hi hagin termes amb els que tinguin dificultats i implementar millores en base a les dificultats detectades.

L'altra puntuació més baixa ha estat en la valoració global del curs, tot i estar per sobre dels 3,50 creiem oportú definir propostes de millora en aquest àmbit, en concret en la possibilitat de canviar de lloc de treball o empresa que han estat les puntuacions més baixes.

- ❖ **Possibilitats de canviar de lloc de treball o empresa:** La puntuació ha estat 3,38, no obstant, cal remarcar que no és fàcil separar en aquest cas la qualitat i adequació dels continguts del curs amb altres aspectes més

subjectius de la realitat socio-laboral, fins i tot anímica, de l'alumne. Les accions de millora que es pretén implementar són:

1. Implicar als docents en la transmissió de les possibilitats i avantatges que la formació comporta per a l'alumne.
2. Emmarcar els nous coneixements que es van a impartir en el context soci laboral de l'alumne, així com els avantatges professionals que les millores en la seva formació li poden suposar de cara a la promoció o millora professional.
3. Incorporar aquest aspecte al protocol de continguts de la reunió de professors i coordinadors prèvia a l'inici del curs: serà el formador la persona responsable d'emfatitzar les possibilitats i beneficis que aquesta formació comporta per al progrés professional de cada alumne.
4. Un cop finalitzada la formació, proposar un itinerari formatiu que contribueixi al desenvolupament i a la millora de possibilitats de millorar o canviar de feina.

Les mesures anteriors responen a una voluntat d'aconseguir nivells **d'absoluta excel·lència** en l'àmbit de la formació, doncs com apuntàvem a l'inici d'aquest apartat, es parteix de valoracions per si mateix altes i, que posen de manifest el rigor i l'exigència amb la qual s'han desenvolupat els plans en aquest exercici.

ANNEX QÜESTIONARIS D'AVLUACIÓ