

# MEMÒRIA D'AVALUACIÓ DE QUALITAT

GRADO INFORMATICA Y  
GESTIÓN

Data Inici Pla: 12/12/2019

Data Final Pla: 15/04/2021

## CONTINGUT

1.	Presentació de l'informe .....	2
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 .....	12
6.1	Resum de les dades del pla formatiu .....	13
7.	Grups avaluats en el procés formatiu .....	14
8.	Relació de recursos materials tècnics i humans.....	15
8.1	Recursos humans.....	15
8.2	Recursos materials .....	16
8.3	Recursos tècnics .....	16
9.	Resultats obtinguts.....	16
9.1	Control del procés formatiu .....	16
9.2	Conclusions.....	16
9.3	Avaluació de la qualitat del pla formatiu .....	17
9.3.1	Organització del curs .....	19
9.3.2	Continguts del curs.....	19
9.3.3	Durada i horari.....	20
9.3.4	Formadors i tutors.....	20
9.3.5	Mitjans didàctics.....	21
9.3.6	Instal·lacions i mitjans tècnics .....	21
9.3.7	Mecanismes d'avaluació.....	22
9.3.8	Valoració general del curs .....	22
9.3.9	Grau de satisfacció .....	22
10.	Mesures correctives: propostes de millora .....	23

## 1. Presentació de l'informe

El present informe d'Avaluació, Seguiment i Control de la Formació s'emmarca 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. Sobre la base d'això es va aprovar concessió, a favor de GRADO INFORMATICA Y GESTIÓN S.L una subvenció de **89.164,50 €** per a l'execució de formacions de caràcter sectorial.

**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/223/2016, de 23 d'agost, del departament de treball, afers socials i famílies 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, modificada per l'Ordre TSF/136/2018 de 30 de juliol.

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.

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/223/2016, de 23 d'agost, del departament de treball, afers socials i famílies 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, modificada per l'Ordre TSF/136/2018 de 30 de juliol

### 30. Pla de seguiment i control

30.1. El Consorci ha d'elaborar un pla de seguiment i control per aquesta 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 de l'annex 1 d'aquesta Ordre, i cobreixen una mostra representativa dels recursos públics destinats a cada convocatòria, sens perjudici de les actuacions que poden realitzar els òrgans de fiscalització i de control a què es refereix l'article 38.2 del Reial decret 395/2007, de 23 de març.

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 al 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

## MEMORIA D' AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DE LES ACCIONS FORMATIVES

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 següents extrems:

- 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.
- d) Documentació justificativa dels costos de formació, la seva comptabilització, així com de la materialització del pagament anterior a la justificació de la subvenció, d'acord amb els requisits establerts per la normativa.

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'indícis 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'empareda d'aquesta.

Grado, informática y gestión, 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 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 i 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 QUE 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 de l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, modificada per l'Ordre TSF/136/2018 de 30 de juliol 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:

## MEMORIA D' AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DE LES ACCIONS FORMATIVES

- 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, consecutivament en l'evolució del curs i les tutories, la insistència i seguiment a través de fòrums, emails 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, 2 cops a la setmana mitjançant trucades o e-mail)
  - **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 l'ORDRE 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-hi 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 en 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 l'ORDRE l'Ordre TSF/223/2016, de 23 d'agost, es presentarà un informe de resultats que contindrà descripció de les



## MEMORIA D' AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DE LES ACCIONS FORMATIVES

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-hi 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 presencials 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 contractat 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/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)

## MEMORIA D' AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DE LES ACCIONS FORMATIVES

- ✓ 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 calendari 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'ls d'una forma còmoda i precisa. Instrument: Acta de reunió: necessitats mostrades

A l'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 són 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. Aquesta segona visita, no es va poder dur a terme per les restriccions sanitàries causades pel COVID-19.

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 **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 font més gran i indicador del procés avaluat, per diversos motius:
  1. La taxa de baixes o abandonos 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	ACCIÓ	DESCRIPCIÓ	Part. reformulats	Part. notificats	Part. Executats
PS20190083	GRADO	10	Analítica Web i pla de màrqueting digital	25	33	33
PS20190083	GRADO	11	Aplicació de TICs a la formació	14	14	14
PS20190083	GRADO	12	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Alemany	12	0	
PS20190083	GRADO	14	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès	30	76	77
PS20190083	GRADO	15	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Francès	15	0	
PS20190083	GRADO	18	Ciberbullying: intervenció socioeducativa	30	35	31
PS20190083	GRADO	20	Comerç electrònic i botiga virtual	25	25	25
PS20190083	GRADO	21	Comerç exterior	20	14	15
PS20190083	GRADO	22	Community manager	15	18	18

PS20190083	GRADO	23	Community manager	50	60	60
PS20190083	GRADO	32	Dificultats d'aprenentatge: detecció, prevenció i tractament	30	36	36
PS20190083	GRADO	33	Eines google	30	39	30
PS20190083	GRADO	37	Emmagatzematge, estocs i trameses	15	33	10
PS20190083	GRADO	40	Estratègies personals per al control de l'estrès, burnout i altres cingles psicosocials al sector de l'ensenyament	30	29	37
PS20190083	GRADO	41	Flipped Classroom, la classe inversa	10	0	0
PS20190083	GRADO	42	Gestió comercial	15	0	0
PS20190083	GRADO	59	Personal Shopper	12	12	12
PS20190083	GRADO	61	Plataformes e-learning	20	24	12
PS20190083	GRADO	62	Posicionament web SEO/SEM	20	23	24
PS20190083	GRADO	67	Promoció i negoci a través de les xarxes socials	15	18	23
PS20190083	GRADO	70	Resolució de conflictes i mediació escolar	10	18	18
PS20190083	GRADO	72	Seguretat a la xarxa (educació i tecnologia)	10	0	18
PS20190083	GRADO	87	Tècniques de venda i formació de venedors	20	19	20
PS20190083	GRADO	89	Tutories i orientació	10	13	13

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 91% de la formació, aquest percentatge no ha estat donat per causes internes de l'organització, han hagut dues accions formatives que a causa del COVID-19 i les restriccions sanitàries de mobilitat no es van poder dur a terme; en primer lloc la 41- FLIPPED CLASSROOM, LA CLASSE INVERSA i en segon lloc la 42- GESTIÓ COMERCIAL.

Tot i això, 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 86% de persones ocupades en el pla formatiu, i només hi ha participat un 14% de persones desocupades. En ser una convocatòria dirigida específicament a persones treballadores ocupades de Catalunya per afavorir el desenvolupament professional d'aquests, estem molt satisfets amb aquests resultats.
- ❖ En el pla formatiu s'hi han inscrit 538 alumnes dels 468 reconfigurats dels quals han finalitzat 425 alumnes els quals representes 79% dels participants.
- ❖ El percentatge de participants de col·lectius prioritari al qual ens vam comprometre en la sol·licitud del pla formatiu és de 81% dels participants. Finalment el percentatge real dels col·lectius prioritari el qual s'ha assolit en aquest pla formatiu ha estat del 91% dels participants .

## 7. Grups avaluats en el procés formatiu

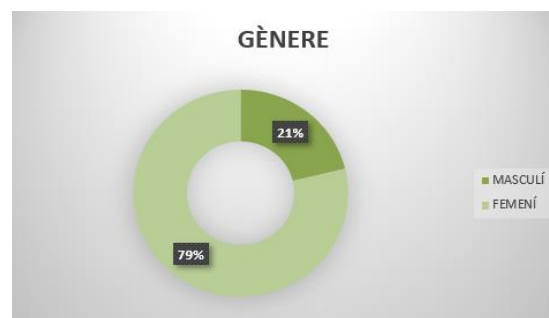
A continuació procedim a analitzar, no només mitjançant indicadors generals, sinó mitjançant l'anàlisi directa, diferents aspectes del projecte que ens ajudaran a realitzar l'avaluació de la qualitat. Per això, han sigut objecte d'avaluació i control directe els següents grups:

Expedient	Entitat	Acció	Grup	Nom
PS20190083	GRADO	18	1	CIBERBULLYING: INTERVENCIÓ SOCIOEDUCATIVA
PS20190083	GRADO	23	2	COMMUNITY MANAGER
PS20190083	GRADO	32	1	DIFICULTATS D'APRENENTATGE: DETECCIÓ, PREVENCIÓ I TRACTAMENT
PS20190083	GRADO	62	1	POSICIONAMENT WEB SEO/SEM
PS20190083	GRADO	70	1	RESOLUCIÓ DE CONFLICTES I MEDIACIÓ ESCOLAR
PS20190083	GRADO	87	1	TÈCNiques DE VENDA I FORMACIÓ DE VENEDORS

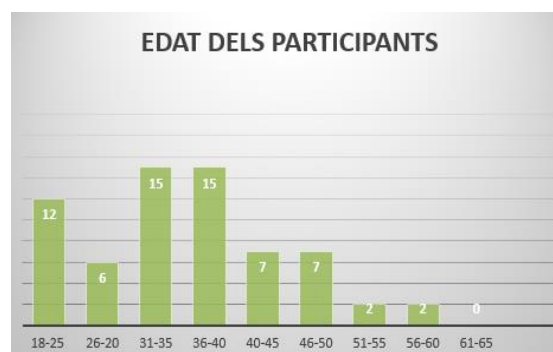
La mostra analitzada es representativa i recull el 23,3% dels grups notificats que configuren el Pla formatiu al 100% tant de la modalitat presencial com en teleformació i recull una mostra del 20% dels 209 participants finalitzats del pla formatiu.

El perfil dels participants subjectes a analitzar es el següent:

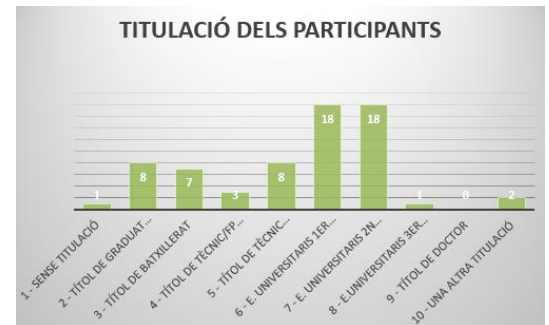
- ❖ **Per gènere:** Dels participants analitzats, 52 són dones les quals conformen el 79% dels participants enfront dels 14 homes enquestats que conformen el 21% del total.



- ❖ **Per edat:** Dels participants enquestats la mitjana d'edat és de 36 anys. Al gràfic es recull la representació dels diferents grups d'edats. Aquesta dada ens mostra que els treballadors volen seguir formant-se durant la seva carrera professional i adquirir nous coneixements que els ajudin a desenvolupar millor les seves tasques.



- ❖ **Per Titulació :** segons els participants que van respondre els 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 69% dels participants posseeix un títol mitjà o superior i només un 1,5% dels participants no posseeixen cap titulació.



- ❖ **Situació laboral :** Entre la mostra de participants analitzats trobem un 68% de treballadors ocupats, un 8 % d'autònoms i només un 24% de la mostra són desocupats. Tot i que l'índex de la mostra els aturats es un gran gruix durant l'execució de tot l'expedient s'han incorporat al pla formatiu un 75,5% de persones ocupades i només hi ha participat un 24,9% de persones desocupades.



## 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 ha analitzat:
  - Que l'alumne rep tota la documentació i material
  - Anàlisi dels qüestionaris desenvolupats a l'alumne
  - Cridada als alumnes
  - Tabulació de les dades obtingudes
  - Proposta de resultats
  - Millores per al procés d'ensenyament.
- ❖ **Formador/ tutor de la formació.** Ha sigut el transmissor de queixes i suggeriments durant la formació, així com la preparació de l'informe final del curs. Va procedir 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** en l'àmbit 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 quant 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 a escala de 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.

## 9.2 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 en la mostra dels grups subjectes a control del procés formatiu:

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. .1 0
4	4	4	4	4	4			4	4	4	4	4	4		4	1	1	4	4	4	4	4	4
3	1	4	4	3	4	2	2	2	3	4	4	3	3	3	3	1	1	3	4	4	3	4	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			4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	3	2	2	3	4					2	2			3	1	1	2	1	1	1	1	2	2
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	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	3	4	4	4	4	4
3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	1	3	2	2	2	4	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	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	1	1	4	4	4	4	4	
3	3	2	2	4	4	2	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	1	2	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	
4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	1	1	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	1	1	2	3	1	2	2	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4			1	1	3	3	3	2	2	4
4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	4	3	4	3	1	1	2	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	1	1	4	4	4		4	4
3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3			3	3	1	1	1	1	1	1	2	3
4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3					2	2	2	3	2	3	3	2
2	4	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	1	1	3	3	3	3	3	3
4	4	3	4	4	4	4		4		3	1	4	4	4	3	1	2	3	4	3	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1	2	3	3	3	3	4

MEMORIA D' AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT DE LES ACCIONS FORMATIVES

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

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

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 ajustat a la realitat.

És important tenir en compte les possibles millores principalment en organització i desenvolupament i creixement personal que creiem que són els punts més baixos. És per això, que juntament amb els qüestionaris hem detectat millores en el procés que ens ajudin la qualitat total, però sobretot a l'EXCEL·LÈNCIA TOTAL

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

### 9.1.1 Organització del curs

En aquest apartat s'inclouen variables com: informació, lliurament de material, avisos, número d'alumnes per grup, etc. En aquest cas els cursos desenvolupats en el Pla Formatiu han estat ben organitzats obtenint el pla, una puntuació mitjana de 3,65 sobre 4 punts . Havent estat superada la mitjana en els cursos realitzats de ciberbullying: intervenció socioeducativa, Community Manager i Posicionament Web SEO/SEM. Considerem que aquesta puntuació és un molt bona dada.



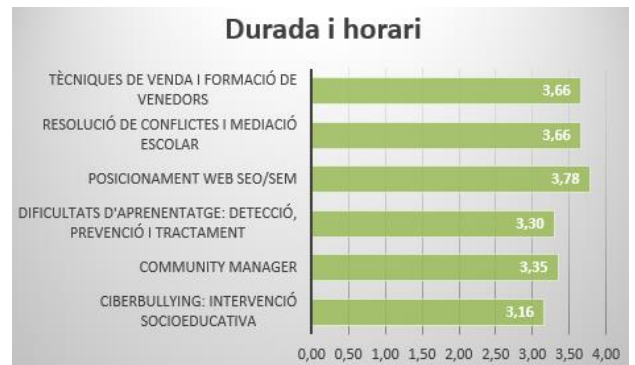
### 9.1.2 Continguts del curs

En aquest punt 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. La puntuació mitjana del pla formatiu és de 3,25 punts sobre 4. Per l'entitat és un èxit aquesta valoració, ja que ha sigut un dels objectius inicials del pla per evitar la tasa d'abandonos elevada dels cursos. Veiem al gràfic que els cursos amb més puntuació sobre aquests ítem són Posicionament Web SEO/SEM i Tècniques de venda i formació de venedors.



9.1.3 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 el cas dels cursos presencials, és important que l'horari sigui puntuat positivament perquè els participants realitzin la formació amb interès i provoqui menys abandons. En els cursos de teleformació l'horari no causa tanta repercussió, ja que el curs és accessible les 24h del dia. En aquest cas la mitjana del pla formatiu sobre la durada del curs i l'horari és de 3,49 punts, la qual valorem positivament, tot i que ens trobem un curs, el de ciberbullying: intervenció socioeducativa, on la puntuació és baixa degut a la durada del curs, el qual els alumnes han trobat dens. Haurem de revisar aquest aspecte per tal de millorar de cara el curs vinent, per tal d'arribar a l'excel·lència del pla formatiu.



9.1.4 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 aquest cas veiem similituds entre la puntuació dels tutors dels cursos, encarregats de dinamitzar i gestionar el curs i els formadors, encarregats de la part més tècnica del contingut. Els tutors han estat puntuats amb un 3,53 i els formadors amb un 3,19 dels punts. En aquest punt haurem de fer més incís en els cursos de teleformació, ja que és una de les puntuacions més baixes en l'avaluació del pla formatiu. En aquest cas tots els cursos subjectes a anàlisi han sigut cursos de teleformació, pel que el paper tant del tutor com el formador és un paper secundari i d'acompanyament durant el curs, el contacte amb els alumnes és diferent del d' un curs presencial.



### 9.1.5 Mitjans didàctics

Els mitjans didàctics ( guies, manuals, planificació del curs...) són imprescindibles per justificar i adequar la formació, per això és important que la documentació sigui comprensible i adequada a la formació i estigui actualitzada durant tot el pla formatiu. La mitjana per aquest punt en el pla formatiu es de 3,37 punts, per el que ho valorem positivament, ja que els mitjans s'adapten als continguts i la formació positivament.



### 9.1.6 Mitjans tècnics

En aquest apartat es valora com a mitjà tècnic la plataforma virtual on es realitza el curs, degut que en aquest cas tots els cursos portats a control són en la modalitat de teleformació. La puntuació obtinguda és de 3,43 punts sobre 4. És una bona valoració de la nostra plataforma com a mitjà tècnic del curs, tot i que intentem renovar-la visualment per tal que sigui el més intuïtiu possible per als nostres usuaris.



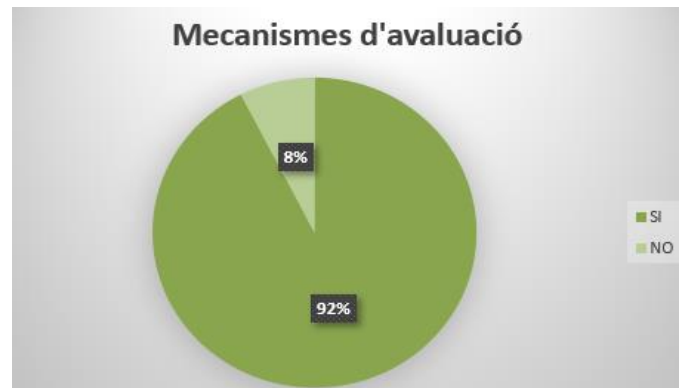
### 9.1.7 Material addicional

El material addicional que s'aporta exclusivament als cursos en la modalitat de teleformació per tal d' afavorir el seu desenvolupament correcte, la documentació aportada als alumnes consta d'una guia de funcionament de la plataforma, guia didàctica amb informació completa del curs, e-mails de benvinguda, seguiment i finalització per part dels tutors, missatges a través del fòrum del campus virtual i trucades telefòniques de seguiment. La puntuació rebuda en aquest apartat és de 3,43 sobre 4 punts. La puntuació és bona tot i que creiem que malgrat establir uns horaris de tutories creiem que pot ser la comunicació personal amb el tutor els hi sembla insuficient, en comparació amb la relació d'un curs presencial, encara que la comunicació per via telemàtica es fluida.



### 9.1.8 Mecanismes d'avaluació

En aquest punt es valoren aspectes de l'avaluació com les proves d'avaluació per conèixer el grau d'assoliment dels continguts i l'acreditació on es reconeix la qualificació de l'alumne. Les respostes per aquests ítems han sigut en general, de tots els cursos subjectes a control, del 92% dels alumnes analitzats creuen que els mecanismes avaluatius han estat correctes durant el pla formatiu, la qual cosa valorem molt positivament.



### 9.1.9 Valoració general del curs

L'apartat més important és la valoració general del curs amb una puntuació de 3,26 sobre 4 valorem molt positivament aquesta puntuació, tot i això hem analitzat aquells punts més fluïxos per tal de poder millorar en futures edicions.

Si analitzem els punts més dèbils en aquest apartat el fet que de vegades el contingut es bàsic o no massa tècnic, a més de la possibilitat de canviar de treball un cop finalitzat el curs. 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, adaptant-nos a tots els perfils.



### 9.1.10 Grau de satisfacció

Un altre punt important d'aquesta avaluació és el grau de satisfacció dels alumnes amb els cursos realitzats, el qual està valorat amb una puntuació de 3,54, de la qual en fem una valoració com a empresa molt positiva, ja que no és únicament una dada, la majoria d'alumnes acostumen a repetir en la realització d'un curs dins de la nostra oferta formativa.





## 10. Mesures correctives: propostes de millora

Com hem indicat anteriorment entenem que les valoracions obtingudes són realment molt bones i el nivell de satisfacció que mostren els alumnes davant tots els aspectes del Pla és molt 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 3,20 de valoració.

- ❖ **Contingut del curs (combinació teoria-pràctica):** Aquest és un dels conceptes a millorar en el pla amb un 3,17 de nota mitjana en els cursos de teleformació que en tot cas s'ha de considerar com a bona valoració. El contingut és un element clau per a l'aprenentatge, tant com la pràctica, i és la combinació entre ambdós que fan que l'aprenentatge sigui exitós, dins el marc de la teleformació aquesta combinació es dificulta, es per això que com a possibilitats de millora en aquest àmbit apuntem les següents:
  1. Fomentar els fòrums de debat , estimulant la participació envers les activitats voluntàries que es proposen.
  2. Propiciar la comunicació personal amb l'alumnat, per tal de saber les seves inquietuds o necessitats i proporcionar activitats pràctiques..
  3. Fomentar la interacció entre l'alumnat, com a font d'aprenentatge
  4. Recollir propostes de millora de l'activitat formativa (documents, processos, etc.), així com propostes d'activitats.
  
- ❖ **Possibilitats de canviar de lloc de treball o empresa:** La valoració obtinguda no és molt bona, 2,92 malgrat 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 al professorat 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 coordinador 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 l'alumne..

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 de per si mateix molt altes i que posen de manifest el rigor i l'exigència amb la qual s'han desenvolupat els plans en aquest exercici.