

MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

NÚM.EXPEDIENT:

PS20220053

ENTITAT SOL·LICITANT:

INSTITUT DE SERVEIS DE FORMACIÓ ASPASIA, S.L.

Índex

1.	Mostra seleccionada	3
1.1.	Grups formatius integrants de la mostra	3
1.2.	Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra.....	4
2.	Recursos materials, tècnics i humans emprats en el control i revisió	4
3.	Control “in situ”	7
3.1.	Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat presencial o presencial en aula virtual.....	7
3.2.	Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat teleformació.....	9
3.3.	Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat mixta	11
3.4.	Accions Formatives en modalitat Presencial, Presencial en aula virtual	11
3.4.1.	Instal·lacions i Aula virtual.....	11
3.4.2.	Persones formadores i/o tutors	12
3.4.3.	Horari.....	14
3.4.4.	Programa	14
3.4.5.	Altres aspectes	15
3.5.	Accions formatives en modalitat de teleformació	15
3.5.1.	Plataforma de teleformació	15
3.5.2.	Persones formadores i/o tutors i/o dinamitzadores.....	16
3.5.3.	Horari.....	18
3.5.4.	Programa	18
3.5.5.	Altres aspectes	18
3.6.	Accions formatives en modalitat mixta.....	18
4.	Control documental	18
4.1.	Subcontractació.....	18
4.2.	Controls d’assistència (S30 o equivalents en teleformació)	19
4.3.	Cost de la formació rebuda per part de les persones participants.....	19
4.4.	Publicitat	19
4.5.	Altres aspectes	21
5.	Avaluació del programa de formació	22
6.	Principals conclusions obtingudes en les actuacions d’avaluació i control	24
7.	Documentació justificativa de les actuacions realitzades (si s’escau)	26
	Signatura (Persona representant legal de l’entitat sol·licitant).....	26

Emplenar tots els apartats de la Memòria seguint les Instruccions de la Memòria d'avaluació i control de la qualitat

1. Mostra seleccionada

1.1. Grups formatius integrants de la mostra

<i>Número acció formativa</i>	<i>Número grup</i>	<i>Modalitat*</i>	<i>Territori (codi comarca)</i>	<i>Acció certificable (Sí / No)</i>	<i>NIF Entitat Beneficiària (executant)</i>	<i>Data inici acció-grup</i>	<i>Data final acció-grup</i>	<i>Data realització autocontrol</i>
2	1	T	13	No	B62729439	13/02/2023	24/03/2023	21/02/2023
2	2	T	13	No	B62729439	19/09/2023	03/11/2023	28/09/2023
5	1	T	13	No	B62729439	16/01/2023	24/02/2023	17/01/2023
5	2	T	13	No	B62729439	08/05/2023	19/06/2023	16/05/2023
7	1	T	13	No	B62729439	28/12/2022	09/02/2023	09/01/2023
7	2	T	13	No	B62729439	05/04/2023	22/05/2023	18/04/2023
8	1	T	13	No	B62729439	19/09/2023	09/11/2023	29/09/2023
12	1	T	13	No	B62729439	03/02/2023	08/03/2023	09/02/2023
13	1	P	33	No	B62729439	08/05/2023	28/06/2023	24/04/2023
13	2	P	01	No	B62729439	23/09/2023	28/10/2023	29/03/2023
14	1	T	13	No	B62729439	17/01/2023	22/02/2023	24/01/2023
15	1	T	13	No	B62729439	19/10/2023	12/12/2023	31/10/2023
16	1	T	13	No	B62729439	17/04/2023	29/05/2023	25/04/2023
17	1	T	13	No	B62729439	08/06/2023	26/07/2023	19/06/2023
19	1	T	13	No	B62729439	17/10/2023	30/11/2023	27/10/2023
21	1	T	13	No	B62729439	17/05/2023	23/06/2023	24/05/2023
22	1	T	13	No	B62729439	16/01/2023	21/02/2023	18/01/2023
22	2	T	13	No	B62729439	03/05/2023	09/06/2023	10/05/2023

24	1	T	13	No	B62729439	08/11/2023	14/12/2023	14/11/2023
27	1	P	08	No	B62729439	02/06/2023	30/06/2023	02/06/2023
27	2	P	40	No	B62729439	10/10/2023	09/11/2023	24/10/2023
28	1	T	13	No	B62729439	09/02/2023	08/03/2023	14/02/2023
29	1	P	20	No	B62729439	17/04/2023	22/05/2023	19/04/2023
29	2	P	21	No	B62729439	26/06/2023	17/07/2023	28/06/2023
30	1	T	13	No	B62729439	25/04/2023	23/05/2023	02/05/2023
30	2	T	13	No	B62729439	25/04/2023	23/05/2023	02/05/2023
31	1	T	13	No	B62729439	27/06/2023	24/07/2023	03/07/2023
32	1	T	13	No	B62729439	07/03/2023	08/05/2023	20/03/2023
33	1	P	13	No	B62729439	31/10/2023	09/11/2023	02/11/2023
38	1	T	13	No	B62729439	03/10/2023	02/11/2023	09/10/2023
39	1	T	13	No	B62729439	13/03/2023	27/03/2023	14/03/2023

*Presencial (P), Presencial en Aula Virtual (AV), Teleformació (T), Mixta (M)

1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra

S'ha fet una **explotació del 100%** dels grups realitzats en el nostre programa. D'aquesta manera podrem analitzar de forma més acurada i amb la globalitat de tot el programa les dades segons:

1. **Modalitat d'impartició:** teleformació, presencial, i accions presencials adaptades a aula virtual.
2. **Subapartat:** per cada subapartat que integra en nostre programa.
3. **Participants.**

2. Recursos materials, tècnics i humans emprats en el control i revisió

La nostra entitat disposa d'una aplicació informàtica CRM especialitzada en la gestió de programes de formació on es recullen totes les persones interessades i persones participats del programa de formació, així com també la planificació i seguiment pedagògic del programa de formació.

1. **Seguiment de l'execució del programa:** En l'apartat anomenat **Resum pla**, ha quedat recollida la planificació i el seguiment del programa de formació:
 1. Codificació de l'acció formativa
 2. Modalitat de l'acció formativa
 3. Número d'hores i d'alumnes
 4. Programació: dates d'inici i fi, horaris, dies no lectius

5. Responsable de l'acció formativa
6. Metodologia
7. Lloc i aula d'impartició i/o aules virtuals
8. Dades de l'expert/a
9. Materials / dates de comanda i recepció
10. % de treballadors/es mínims a incloure a cada acció formativa
11. % de col·lectius de prioritaris
12. Import certificat

2. **Comprovació documental:** Per tal de portar el control de la documentació del programa formatiu s'ha disposat d'un **Check List** on queden recollits tots els documents a gestionar en les accions formatives de forma lineal i indicant el seu temps de realització i la forma de gestió:

1. Codificació del document
2. Responsable de la seva preparació
3. Data de termini
4. Ubicació: document intern, extret a través del Conforcat, etc.
5. Verificació/registre: indicant si està generat o entregat mitjançant registre a la AI consorci per la formació continua de Catalunya

El nostre equip d'administració i documentació ha realitzat un control de la documentació del pla formatiu que ha garantint la correcta gestió de la documentació tant dels participants, controlant la documentació necessària dels alumnes, com la documentació pròpia de gestió del Conforcat.

3. **Seguiment dels participants:** En l'apartat **Seguiment d'alumnes** s'ha registrat el seguiment de l'alumnat des del seu inici fins al final de l'acció formativa. Aquest document està dividit en diferents apartats:

1. Dades Alumnes: dades de contacte, estudis, situació laboral, canal d'entrada, perfil de l'alumne, etc.
2. Documentació: registre i comprovació documental dels requisits d'accés de cada un dels alumnes que realitzen les diferents accions formatives.
3. Selecció: registre de les dades de l'entrevista, notes d'accés, mòduls o itinerari a realitzar, data d'inscripció, etc.
4. Baixes: registre de les dates i motius pels quals s'han donat de baixa.
5. Seguiment de l'assistència al curs
6. Seguiment pedagògic: apartat observacions on quedaran reflectides aquelles qüestions més pedagògiques relacionades amb l'alumne

4. **Valoració de la formació:** Per la realització dels seguiment de la formació amb els participants i els experts es realitzen visites i sessions de seguiment a l'aula amb els alumnes. Disposem de qüestionaris per tal realitzar un seguiment pedagògic del programa de formació per conèixer indicadors de: nivell de satisfacció vers el docent, continguts i recursos:

- **Qüestionari de valoració de l'alumne** al 25% de cada acció formativa amb l'objectiu de detectar possibles desviacions amb el suficient temps de corregir-los. Aquest qüestionari consta de 3 parts:

- Part 1: Valoració del programa formatiu, valoració del material didàctic, valoració de les instal·lacions i recursos i valoració de la gestió acadèmica.

- Part 2: Valoració de l'actitud de l'expert/a, dels coneixements de la matèria i competències docents i de la metodologia utilitzada
- Part 3: Suggeriments i recomanacions a realitzar

- **Qüestionari d'avaluació de la qualitat de l'acció formativa (segons model normalitzat)** al finalitzar l'acció formativa que cada alumne ha emplenat avaluant aspectes com:

- Motivació per a portar a terme l'acció formativa: adquisició de noves habilitats, ampliació de coneixements, etc.
 - Continguts: si els continguts del curs tenen relació amb els objectius, si responen a les necessitats de formació dels participants, etc.
 - Sistema Tutories: Es recollirà també diversos aspectes sobre la tasca de tutorització: rapidesa de respostes a les qüestions plantejades, amplitud i profunditat dels aclariments, disponibilitat, etc.
 - Metodologia i Mitjans Didàctics: S'avalua la qualitat pedagògica dels materials lliurats, així com la utilització de recursos didàctics per part del formador o la utilitat dels casos pràctics exposats durant el curs, entre uns altres.
 - Organització de l'acció formativa: durada, horari, participants per grup, etc.
- **L'informe de l'expert/a:** El docent elabora aquest informe al finalitzar la formació on valora:
- Organització del curs en quan la durada, planificació, selecció, comunicació amb el centre i resolució d'incidències.
 - Continguts del curs en quant el grau del seu compliment, canvis realitzats i recursos materials.
 - Inconvenients o dificultats trobats pel desenvolupament de la formació
 - Suggeriments i recomanacions a realitzar per a futures formacions

Els recursos humans que han dut a terme el control i la revisió del pla formatiu han estat:

- **Borja Garcia Lezama:** control econòmic i certificació. Graduat superior en administració i finances amb àmplia experiència en la justificació econòmica de programes formatius. Contracte laboral indefinit des de març del 2014.
- **Susana Royo:** control documental. tècnica administrativa amb àmplia experiència en la gestió documental de programes formatius. Contracte laboral indefinit des de febrer del 2007.
- **Alba Ortega, Andrea Alonso, Gerard Cabrero,** com a tècnics/ques de formació llicenciats/des en pedagogia i formacions específiques en plataformes virtuals. Contracte laboral d'entre 1 i 4 anys.
- **Noemí Pujol:** Coordinadora del programa formatiu. Llicenciades en pedagogia amb formació específica en orientació professional i FPO. Contracte laboral indefinit des del 2016.
- **Marta Maxé:** Directora. coordina tota l'activitat de l'entitat, personal administratiu i logístic per la gestió documental i justificació econòmica del programa formatiu. Contracte laboral indefinit des del 2004.

3. Control “in situ”

3.1. Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat presencial o presencial en aula virtual

La nostra entitat ha realitzat la següent avaluació i control de la qualitat de les accions formatives que hem impartit en modalitat teleformació amb una sessió obligatòria presencial, per la realització de l'examen final al llarg de l'execució del programa formatiu.

S'han realitzat les següents accions:

- 1. Coordinació del personal intern:** Reunions setmanals entre el personal: coordinadora, tutores de formació i assessores pel seguiment dels indicadors de: estat d'execució del programa, accions preventives i correctives, i desviacions detectades. En aquestes reunions es realitza una revisió de:
 - Seguiment amb les tècniques de les dades enregistrades al CRM de gestió de la formació, en el seu apartat de **seguiment d'alumnes** vers la formació, així com de la **programació, planificació i avaluació del programa de formació** (número alumnes iniciats, certificats, baixes i abandonament, col·lectius prioritaris, nº de treballadors i desocupats, hores programades, etc).
 - **Control documental** del compliment del centre de formació de les seves obligacions en relació amb els requisits d'accés de cada un dels/les alumnes que han participat en les diferents accions formatives, així com la recollida i custòdia de la documentació requerida per normativa que ha quedat recollit en el document **Check list** on es detalla també la persona responsable d'elaboració de cada document.
- 2. Seguiment de forma presencial** a l'aula amb la responsable del curs tant en les accions que s'han impartit en modalitat presencial com les adaptades a aula virtual, que consistia en:
 - Abans de l'inici de la formació l'alumne rep un mail de confirmació de la plaça i 48 hores abans de l'inici s'ha enviat un whatsapp recordatori a cada alumne amb les dates i horaris i lloc de realització.
 - A l'inici de l'acció formativa per a donar la benvinguda a l'alumnat, entregar i explicar la documentació d'inici i explicació de la plataforma Moodle com a eina d'aprenentatge i per a realitzar les sessions virtuals.
 - Al 25% de l'acció formativa s'ha realitzat una sessió amb els alumnes pel control de les substitucions i noves incorporacions, i seguiment de la formació. Les persones participants van emplenar un **qüestionari de satisfacció** per valorar de forma anònima els aspectes generals del curs com el programa formatiu, material didàctic, gestió acadèmica, i sobre aspectes relacionats amb la impartició de l'expert/a.
 - Sessió de tancament per fer entrega de la certificació final, passació dels qüestionaris de satisfacció i valoració final del curs.
 - Sempre que ha estat necessari o s'ha requerit pel docent o els participants, s'han realitzat visites a l'aula o connexions zoom.

- 3. Assistència dels participants:** s'ha controlat diàriament el % d'assistència dels nostres alumnes, identificant les possibles faltes d'assistència a través de l'entrega dels justificats corresponent.
- Per les sessions en modalitat presencial, els participants de l'acció han signat a l'arribada a cada sessió el full d'assistència ubicada a l'aula i sota custòdia del/la docent del curs. El/la docent a l'inici i fi de cada sessió ha passat la llista per tal de verificar que tots els participants que hagin signat en el full d'assistència es trobin a classe.
 - Per a les sessions impartides en modalitat Aula virtual, el comprovant de la seva assistència ha estat l'informe de connexions dels participants que s'extreu de l'eina Zoom i l'entrega de les activitats proposades diàriament pel el/la docent a més de l'assistència signada pel docent on dona fe de que els alumnes han assistit.
- 4. Reunions i seguiment amb els docents** per tal de comprovar el correcte desenvolupament de l'acció formativa així com les possibles necessitats o desviacions que puguin haver sorgit així com, per informar i analitzar dels resultats obtinguts dels qüestionaris de satisfacció realitzats:
- Abans de l'inici de la formació: es va fer entrega de la normativa d'experts i fitxes de funcions, calendari del curs, es va explicar l'organització i es va fer una revisió de la documentació de planificació de la formació i de l'avaluació.
 - El dia de l'inici de la formació: es va realitzar una explicació de la situació d'inici del curs així com del perfil d'alumnes iniciats, i s'acompanya i presenta al docent a l'aula.
 - Entre el 25%-50% del curs: es va fer un seguiment i valoració del curs, aquest es realitza a través de la plataforma i tant el tutor com el dinamitzador poden visualitzar les respostes dels alumnes per tal d'extreure el buidatge i donar solució a possibles incidències o millores.
 - A la finalització de curs: es realitzar l'acta final amb el resultats d'apte o no apte i es realitza l'informe de l'expert on es recull la valuació de l'expert vers la formació impartida, el centre de formació i recomanacions de millora.
- 5. Control dels recursos materials i didàctics:** Per tal de dur a terme les diferents accions formatives cada alumne ha disposat del material necessari considerat pel/la docent i la responsable del curs pel correcte funcionament del curs. Aquest material queda recollit en el document Rebut de Material que l'alumnat ha signat a l'entrega del mateix.
- Abans de l'inici de les accions, s'han revisat les característiques necessàries d'espais per a la realització de la formació (equips informàtics, material fungible i equipaments).
 - Durant la impartició de la formació s'han revisat els equips i l'expert/a ha informat de les incidències que s'han resolt de forma immediata.

3.2. Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat teleformació

La nostra entitat ha realitzat la següent avaluació i control de la qualitat de les accions formatives que hem impartit en modalitat teleformació al llarg de l'execució del programa formatiu.

S'han realitzat les següents accions:

- 1. Coordinació del personal intern:** Reunions setmanals entre el personal: coordinadora, tutores de formació i assessores pel seguiment dels indicadors de: estat d'execució del programa, accions preventives i correctives, i desviacions detectades. En aquestes reunions es realitza una revisió de:
 - Seguiment amb les tècniques de les dades enregistrades al CRM de gestió de la formació, en el seu apartat de **seguiment d'alumnes** vers la formació, així com de la **programació, planificació i avaluació del programa de formació** (número alumnes iniciats, certificats, baixes i abandonament, col·lectius prioritaris, nº de treballadors i desocupats, hores programades, etc).
 - **Control documental** del compliment del centre de formació de les seves obligacions en relació amb els requisits d'accés de cada un dels/les alumnes que han participat en les diferents accions formatives, així com la recollida i custòdia de la documentació requerida per normativa que ha quedat recollit en el document **Check list** on es detalla també la persona responsable d'elaboració de cada document.

- 2. Seguiment de la responsable del curs:**
 - Abans de l'inici de la formació l'alumne rep un mail de confirmació de la plaça i 48 hores abans de l'inici s'ha enviat un whatsapp recordatori a cada alumne amb les dates i horaris i metodologia d'impartició.
 - El dia de l'inici de l'acció formativa se li ha enviat a l'alumne un correu electrònic de benvinguda al curs amb l'enllaç a URL i les claus d'accés a la plataforma. A més, se li ha facilitat a l'alumne una guia didàctica per tal de facilitar-li una guia amb tots els aspectes a tenir en compte alhora de cursar una acció formativa en modalitat online (calendari, dades de contacte, dades del tutor/a, continguts, funcionament de la plataforma i avaluació de l'acció formativa).
 - Al 25% de l'acció formativa les persones participants van emplenar un **qüestionari de satisfacció** per valorar els aspectes generals del curs com el programa formatiu, material didàctic, gestió acadèmica, plataforma moodle i l'expert/a.
 - Setmanalment s'ha realitzat un seguiment de la progressió del curs per cada participant: temps de connexió, visualització dels continguts, i realització de les activitats mitjançant els informes de progrés de la plataforma que s'ha compartit amb els participants en missatges privats i el fòrums de la plataforma, donant suport i motivat i acompanyat als/les alumnes en el seu procés d'aprenentatge.
 - Amb el/la docent també s'ha fet un seguiment setmanal, per obtenir el feedback sobre el procés d'aprenentatge de cadascun dels alumnes i revisar les seves

- tasques realitzades en el seu horari de tutories, donant resposta als dubtes dels alumnes i/o incidències amb la plataforma a través dels diferents canals de comunicació de la plataforma (correu electrònic, chat, ZOOM).
- A la finalització de l'acció formativa s'ha motivat als/les alumnes a través de l'eina dels fòrums i missatges privats o trucades telefòniques per a la realització de les avaluacions finals i qüestionari de satisfacció.
 - A més, de forma individual es va realitzar un seguiment amb aquells alumnes que ho desitgessin, per zoom o presencial en funció de cada alumne, per valorar la seva implicació en la formació analitzant la seva evolució formativa i les necessitats de cada participant.
3. S'han realitzat **reunions periòdiques amb els docents** per tal de comprovar el correcte desenvolupament de l'acció formativa així com les possibles necessitats o desviacions que puguin haver sorgit així com, per informar i analitzar dels resultats obtinguts dels qüestionaris realitzats pels docents.
 4. Pel que fa a **connexió i participació dels alumnes** s'han comprovat les connexions dels participants a la plataforma així com la visualització dels continguts a través dels l'informes de seguiment descarregables de la plataforma. Amb els alumnes amb baixa assistència o connexió s'ha realitzat un seguiment per valorar la seva continuació a la formació.
 5. Aspasia Catalunya també disposa d'una **guia per a les dinamitzadores i els/les tutors/es** on es detallen tots els procediments i tasques que han de realitzar durant tota la formació així com la descripció del funcionament de la plataforma moodle.
 6. Els alumnes també han disposat de **suport pedagògic back office** a través de les eines de comunicació de la plataforma tant caràcter asíncron (fòrums, taulers, correu, etc.), com a síncron (sistema de missatgeria, xat, videoconferència, etc.).
 7. La plataforma també disposa d'eines de **seguiment formatiu, control del progrés de l'alumnat i avaluació de l'aprenentatge**. Aquestes eines han estat:
 - Calendari interactiu
 - Usuaris en línia connectats
 - Hores acumulades de connexió
 - Barra de progrés que monitora la realització dels diferents elements del curs.
 - Barra d'avaluacions, amb informació del percentatge de realització de les avaluacions
 - Llibre de qualificacions del curs.
 - Qüestionari d'avaluació de la qualitat de l'acció formativa integrat per realitzar de forma telemàtica
 8. **Eines d'administració i de gestió de l'alumnat** i de l'acció formativa que han permès als alumnes conèixer el funcionament de la plataforma:
 - Panell amb accés a les dades del CAU (Centre d'Atenció a l'USUARI)
 - Full de benvinguda amb les claus d'accés
 - Videotutorial d'ús de la plataforma (narrat i subtitulat)
 - Manual de la plataforma, descarragable i imprimible (PDF)
 - Guia de l'alumne, descarregable i imprimible (PDF)
 - Preguntes Freqüents (FAQ) sobre el funcionament de la plataforma.

- Certificat d'assistència i/o diploma d'aprofitament descarregable

Durant la realització del pla formatiu el **Consorci de la Formació Contínua de Catalunya**, de manera automàtica, ha pogut realitzar el seguiment, control i avaluació de les accions formatives impartides ja que se li ha proporcionat una adreça (amb les corresponents credencials) d'accés a la plataforma, amb permís d'administrador però sense possibilitat de modificar dades.

3.3. Metodologia emprada en el control i revisió en modalitat mixta



3.4. Accions Formatives en modalitat Presencial, Presencial en aula virtual

3.4.1. Instal·lacions i Aula virtual

Abans de l'inici de les accions, s'han revisat les característiques necessàries d'espais per a la realització de la formació que detallem a continuació:

1. Equips informàtics. S'ha revisat que funcionessin correctament i que disposessin del programari necessari per a cadascuna de les accions formatives.
2. Material fungible: s'ha revisat que el material fungible estigués en bones condicions i s'ha substituït aquells materials trencats o malmesos.
3. Equipaments: s'ha revisat que disposàvem dels equipaments descrits als programes formatius de les especialitats impartides.

En l'aplicatiu de formació hi ha un apartat on han quedat registrats tots els **espais d'aules** disponibles amb els seus recursos i la seva disponibilitat, sempre tenint en compte si la reserva de l'espai ha estat físic (per a cursos presencials) o virtual (per als cursos que s'han adaptat a aquesta modalitat). L'espai seleccionat ha quedat reservat en la programació del curs i per tant no ha estat disponible per a la programació d'una altre formació en la mateixa franja horària.

Abans de l'inici de la formació el departament informàtic ha revisat el correcte funcionament de tots els equips informàtics de l'aula i ha creat una sessió d'accés a l'equip especificant amb un usuari i contrasenya per a cada alumne. D'aquesta manera s'han creat tantes sessions informàtiques en un equip com a accions formatives s'han realitzat simultàniament per evitar que alumnes d'un altre acció hagi pogut accedir, modificar o esborrar qualsevol dada o treball d'un altre usuari.

A més, el docent també ha revisat els equips i l'aula per tal de revisar si disposava de tot el necessari pel correcte desenvolupament de l'acció formativa.

Durant l'acció formativa s'han fet reunions periòdiques amb els docents per tal de valorar el correcte desenvolupament de la formació així com el correcte desenvolupament dels equips i de l'estat del material de l'aula. Totes les incidències han quedat recollides al document Full d'incidències.

Totes les incidències han quedat recollides al document Full d'incidències.

Hem estat subjectes a acord de disponibilitat amb 7 centres de diferents del territori. Les accions que hem desenvolupat en aquests centres han estat:

ACCIÓ	GRUP	IDENTIFICADOR	NOM DEL CURS	HORES	LOCALITZACIÓ
29	1	FC01_COMM118_201703	Neuromàrqueting	30	AEDES. GIRONA
13	1	FC01_COMT102_201603	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès	30	FORMACIÓ MIRÓ LLEIDA
27	1	FC01_COMM110_201603	Màrqueting	25	MEGASYSTEM. REUS
29	2	FC01_COMM118_201703	Neuromàrqueting	30	FAGEM. MATARÓ
13	2	FC01_COMT102_201603	Atenció al client del petit comerç en llengua estrangera: Anglès	30	FORMEM. VALLS
27	2	FC01_COMM110_201603	Màrqueting	25	CECOT. TERRASSA

Per tal de garantir la mateixa qualitat d'instal·lacions que a la nostra entitat, a l'inici de la convocatòria comprovem que les entitats col·laboradores compleixen amb els requisits establerts en cadascuna de les accions formatives que es duran a terme, signant també un acord entre les dues parts. Un cop realitzat aquest acord fem una visita in situ per verificar que compleixen amb el que havíem establert prèviament.

3.4.2. Persones formadores i/o tutores

Tot el personal docent participant en el nostre programa formatiu és personal propi contractat per Aspasia Catalunya. Això fa que el procés d'integració de l'equip docent dins de la organització i ens els processos de la mateixa és una realitat que fa que les sinergies equip docent – personal intern – alumnat es reflecteixin en el bon resultat final dels cursos.

Disposem d'una base de dades dels personal docent on es guarda el dossier professional i acreditatiu dels formadors amb la seva acreditació docent. En la sol·licitud del programa formatiu realitza una pre-selecció dels docents que podrien impartir cada acció formativa, i abans de l'inici de l'acció la responsable del programa formatiu realitza una revisió i actualització de l'expedient de l'expert/a acreditatiu amb la seva titulació, experiència professional i acreditació docent amb l'objectiu de certificar que compleix amb tots el requisits marcats per l'acció formativa.

En el cas de noves contractacions, s'ha realitzat una entrevista inicial amb el departament de RRHH per verificar i acreditar el compliment dels requisits marcats. Si en aquesta entrevista no s'ha aportat la documentació acreditativa no s'ha continuat amb el procés de selecció.

Els nostres docents han rebut formació específica sobre els continguts dels llocs de treball i sobre el Sistema de Qualitat implantat a Aspasia Catalunya, a més per a tots els docents i personal que s'hagin vist afectats pels canvis derivats de la implantació de noves tecnologies, adaptacions a noves metodologies, o de nous sistemes de treball, els hi hem ofert formació específica en accions de competències docents com són certificat de professionalitat de Docència per a la formació, formació de formadors, plataformes e-learning, recursos didàctics en aula virtual, avaluació en teleformació, plataforma qbid, entre d'altres.

Totes les funcions acordades amb els docents queden establertes a la **fitxa de Funcions**, integrada dintre del procés de qualitat de l'empresa.

Es controla la realització de totes aquestes tasques a través de les reunions periòdiques amb els docents i de la documentació a través del document checklist detallat anteriorment.

A continuació detallem les tasques indicades a la fitxa de funcions:

- Abans de l'inici de l'acció formativa:
 - Enviament de la documentació acreditativa docent al centre de formació (cv, titulacions, acreditació experiència docent)
 - Confecció / Revisió dels materials didàctics per a la impartició de la formació.
 - Preparació de les proves d'avaluació en els formats oficials.
 - Realització de la Planificació didàctica, Programació didàctica i Programació de l'avaluació.
- Durant l'acció formativa
 - Comunicar de forma immediata a la responsable del curs qualsevol incidència que es produeixi durant la impartició de l'acció formativa.
 - Correcció i feed-back de les activitats didàctiques de la formació (exercicis, activitats avaluable, etc).
 - Presencial: Control dels fulls d'assistència: feedback diari amb la responsable del curs, Dinamització de la plataforma: introducció de materials (vídeos, enllaços d'interès, bibliografia, etc) i seguiment dels alumnes en la formació: resolució de dubtes.
 - Aula virtual: Control de l'assistència dels alumnes: enviament diari a la responsable del curs de l'informe zoom, Dinamització de la plataforma: introducció de materials (vídeos, enllaços d'interès, bibliografia, etc). I Seguiment dels alumnes en la formació: resolució de dubtes..
- Al finalitzar la formació
 - Realització i entrega de l'acta d'avaluació a través dels formats establerts brindats per la persona responsable del curs.
 - Valoració de la formació impartida a través dels formats establerts brindats per la persona responsable del curs (màxim una setmana després que s'acabi d'acció formativa).

A través de les reunions periòdiques entre la responsable de l'acció formativa i el docent, es controla la correcta realització de totes les tasques, així com es realitza un seguiment de

l'evolució de l'alumnat, dels recursos materials emprats en la impartició i els aspectes a tenir en compte per millorar els resultats de la formació.

Al finalitzar la formació, el personal docent elabora un informe per tal de recollir la opinió d'aquest respecte a la formació, on es valora:

1. Organització del curs en quan la durada, planificació, selecció, comunicació amb el centre i resolució d'incidències.
2. Continguts del curs en quant el grau del seu compliment, canvis realitzats i recursos materials.
3. Inconvenients o dificultats trobats pel desenvolupament de la formació
4. Suggeriments i recomanacions a realitzar per a futures formacions

De la mateixa manera es recull l'opinió de les persones participants respecte de les persones formadores/tutores a través de dos formularis:

- Una enquesta de satisfacció passada als alumnes al 25% de l'acció formativa on es recull el grau de satisfacció dels alumnes amb l'actitud de l'expert, els coneixements sobre la matèria i la metodologia emprada per l'expert.
- Qüestionari final on els alumnes avaluen la metodologia emprada pel docent així com el coneixement de la matèria.

Tots els qüestionis s'han realitzat a la plataforma moodle i el buidatge de resultats s'ha pogut extreure de la plataforma essent visible pels docents.

3.4.3. Horari

Pel que fa al compliment de l'horari comunicat a l'S10 en les sessions presencials és el docent qui s'encarrega de revisar que les signatures de l'S30 siguin correctes i d'anotar qualsevol retard dels alumnes. Paral·lelament la responsable del curs controla que la sessió inicia i finalitza en l'horari acordat.

En canvi, en les sessions que s'imparteixen en modalitat aula virtual a través del Zoom es genera un informe on es pot controlar el temps i hora de connexió de cadascun dels participants inclòs el/la docent.

En el cas que s'hagi produït un canvi d'horari s'ha comunicat a l'S10 per tal de realitzar les modificacions oportunes.

Per últim, destacar que no hem realitzar cap acció formativa en dia festiu o fora de l'horari habitual.

3.4.4. Programa

Per a totes les accions formatives que hem impartit s'ha creat una plataforma Moodle on s'ha penjat la següent informació:

1. Programa formatiu del curs
2. Informació als alumnes per sol·licitar ajuts i beques
3. Drets i deures dels alumnes

4. Calendari del curs
5. Normativa interna del centre

Aquesta informació ha estat a l'abast dels alumnes durant tota la impartició de l'acció formativa. A més, dins del rebut de material que signen els alumnes està inclòs el programa formatiu del curs per tal d'assegurar-nos que tothom ha tingut accés.

Per tal de controlar que s'està seguint el programa del curs correctament als seguiments que realitzen les responsables del curs és un dels aspectes que es comproven. A més, els alumnes també ho poden valorar de forma anònima als dos qüestionaris d'avaluació de la qualitat que emplenen durant la realització de la formació.

3.4.5. Altres aspectes

3.5. Accions formatives en modalitat de teleformació

3.5.1. Plataforma de teleformació

Per les formacions en modalitat teleformació Aspasia Catalunya ha comptat amb una plataforma Moodle 3.5, <http://campusvirtual.grupoaspasia.com>, homologada pel SEPE amb la integració del sistema de videoconferència Zoom, compatible a través d'un dispositiu mòbil (telèfon intel·ligent o tablet) amb sistema operatiu Android, IOS o Windows Phone, per a la realització d'accions en modalitat teleformació i aula virtual.

Per tal de controlar les plataformes s'han programat reunions periòdiques amb els docents per tal de comprovar el correcte funcionament de la plataforma així com progrés i la satisfacció dels alumnes vers la formació.

Els elements que s'han controlat han estat:

1. Abans de l'inici de la formació s'ha comprovat que els continguts interactius així com les avaluacions funcionessin correctament i que es corresponguessin amb els continguts del programa formatiu.
2. Durant l'acció formativa ha estat el docent l'encarregat de comprovar que els informes de la plataforma funcionessin correctament així com els continguts i avaluacions.

En cas de detectar qualsevol incidència amb la plataforma disposem d'un proveïdor extern al qual li hem indicat la incidència amb el compromís de resolució en les properes 24/48 hores.

Pel que fa als punts forts destaquem:

- La interfície es fàcil i intuïtiva i permet que persones amb poques competències digitals puguin navegar i entendre perfectament el funcionament
- És accessible des de qualsevol dispositiu i això permet que l'alumne pugui realitzar la formació des de qualsevol lloc.

Pel que fa als punts febles destaquem:

- Els proveïdors de continguts digitals no disposen d'un ampli catàleg de continguts interactius en català. No obstant, la nostra plataforma permet a través de google traductor traduir de forma immediata tots els continguts.

3.5.2. Persones formadores i/o tutores i/o dinamitzadores

Tot el personal docent és personal contractat per Aspasia Catalunya. Això fa que el procés d'integració de l'equip docent dins de la organització i ens els processos de la mateixa és una realitat que fa que les sinergies equip docent – personal intern – alumnat es reflecteixin en el bon resultat final dels cursos.

Disposem d'una base de dades dels docents on gravem la seva acreditació docent. Abans de l'inici de l'acció formativa es realitza una revisió de l'expedient de l'expert/a acreditatiu de la seva titulació i experiència professional amb l'objectiu de certificar que compleix amb tots el requisits marcats per l'acció formativa.

En el cas de noves contractacions, s'ha realitzat una entrevista inicial amb el departament de RRHH per verificar i acreditar el compliment dels requisits marcats. Si en aquesta entrevista no s'ha aportat la documentació acreditativa no s'ha continuat amb el procés de selecció. Els nostres docents han rebut formació específica sobre els continguts dels llocs de treball i sobre el Sistema de Qualitat implantat a Aspasia Catalunya, a més per a tots els docents i personal que s'hagin vist afectats pels canvis derivats de la implantació de noves tecnologies, adaptacions a noves metodologies, o de nous sistemes de treball, els hi hem ofert formació específica en accions de competències docents com són certificat de professionalitat de Docència per a la formació, formació de formadors, plataformes e-learning, recursos didàctics en aula virtual, avaluació en teleformació, entre d'altres.

Totes les funcions acordades amb els docents queden establertes a la **fitxa de Funcions**, integrada dintre del procés de qualitat de l'empresa.

Es controla la realització de totes aquestes tasques a través de les reunions periòdiques amb els docents i de la documentació a través del document checklist detallat anteriorment.

A continuació detallem les tasques indicades a la fitxa de funcions i a la guia de tutorització:

- Abans de l'inici de l'acció formativa:
 - Enviament de la documentació acreditativa docent al centre de formació (cv, titulacions, acreditació experiència docent)
 - Confecció / Revisió dels materials didàctics de la plataforma per veure la seva adequació amb els continguts oficials i realització de material complementari.
 - Realització de la Planificació didàctica, Programació didàctica i Programació de l'avaluació.
- Durant l'acció formativa
 - Comunicar de forma immediata a la responsable del curs qualsevol incidència que es produeixi durant la impartició de l'acció formativa.
 - Correcció i feed-back de les activitats didàctiques de la formació (exercicis, activitats avaluables, etc).

- Control del seguiment de l'alumne: revisió i enviament a l'alumne i a la responsable del curs de l'informe global (per la plataforma i per email) com a mínim dos dies a la setmana. Contacte amb aquells alumnes que no estiguin assolint els objectius marcats.
- Dinamització plataforma: obertura i resposta dels fòrums per fomentar el debat, introducció de materials (vídeos, enllaços d'interès, bibliografia, etc), feed-back dels alumnes.
- Enviament de correus electrònics: inici de la formació, 3 dies abans de la seva finalització, durant la formació (mínim 1 cop per setmana)
- Al finalitzar la formació
- Realització i entrega de l'acta d'avaluació a través dels formats establerts brindats per la persona responsable del curs.
- Valoració de la formació impartida a través dels formats establerts brindats per la persona responsable del curs (màxim una setmana després que s'acabi d'acció formativa).

Tal i com hem detallat amb anterioritat el docent elabora una fitxa d'expert per tal de recollir la opinió d'aquest respecte a la formació.

A més, els alumnes valoren la tasca docent a través del qüestionari de satisfacció del 25% i del final. Aquesta informació queda recollida a l'arxiu Resum pla.

Dins de la plataforma moodle el docent disposa dels següents mecanismes per a realitzar el seguiment dels participants. Tant de la seva evolució al curs com del seguiment dels aprenentatges:

1. Xat: L'objectiu d'aquest recurs és resoldre dubtes en temps real.
2. Calendari i taulell d'anuncis: La seva finalitat és ajudar a orientar als alumnes en les tasques a realitzar en el curs i la seva temporalització per portar un ritme adequat.
3. Fòrums: el docent obre fòrum de debats d'interès pels alumnes sobre els continguts del curs. Totes les aportacions realitzades pels alumnes als fòrums es puntuen i retroalimenten.
4. Correu electrònic/missatgeria: La finalitat dels correus electrònics és de recolzar i motivar a l'alumne per les connexions, visita de nous continguts, entregues de les activitats i control de l'aprenentatge, així com resolució de dubtes plantejats per l'alumne.
5. Zoom: Realització de sessions sincròniques amb ZOOM que permetin la conversa sincrònica amb els alumnes amb l'objectiu de resoldre dubtes dels continguts.

Pel que fa al seguiment de l'aprenentatge el docent disposa d'un apartat d'activitats d'entrega i avaluacions on cada entrega és puntuada amb un anota numèrica, a més d'una retroalimentació. Això permetrà donar una orientació personalitzada a cada alumne i animar a realitzar millores en l'entregat.

Totes aquestes interaccions queden enregistrades dins la plataforma Moodle podent-se consultar en qualsevol moment.

3.5.3. Horari

La Plataforma Moodle enregistra totes les connexions de qualsevol usuari matriculat indicant data i hora de la primera connexió, data i hora de la última connexió, total de temps connectat, IP des de la que s'ha connectat així com el temps que ha dedicat cada usuari als apartats de cada curs.

Pel que fa a la temporalització de la realització dels controls d'aprenentatge dins el document planificació de l'avaluació penjat a la plataforma i també al calendari de la plataforma els alumnes poden obtenir una guia de quan han de realitzar les avaluacions. No obstant, és només una recomanació i els alumnes poden realitzar les avaluacions en funció de la seva dedicació i procés d'aprenentatge sempre abans de la finalització de l'acció formativa.

Tal i com hem indicat anteriorment, com a mínim, una vegada a la setmana se li envia als alumnes l'informe de procés on poden veure el total d'hores de connexió que porten, el % de continguts visualitzats així com les avaluacions realitzades i el resultats d'aquestes.

3.5.4. Programa

El programa que consta dins la plataforma està temporalitzat dins de la planificació didàctica i del calendari del curs. No obstant, és només una recomanació i els alumnes poden realitzar el programa del curs en funció de la seva dedicació i procés d'aprenentatge sempre abans de la finalització de l'acció formativa.

Als qüestionaris de valoració que han realitzat tant els alumnes com els docents ha quedat recollida la seva opinió respecte al programa formatiu.

3.5.5. Altres aspectes

3.6. Accions formatives en modalitat mixta

4. Control documental

4.1. Subcontractació

4.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)

Per les sessions en **modalitat presencial**, els participants de l'acció han signat a l'arribada a cada sessió el full d'assistència ubicada a l'aula i sota custòdia del/la docent del curs. El/la docent a l'inici i fi de cada sessió ha passat la llista per tal de verificar que tots els participants que hagin signat en el full d'assistència es trobin a classe i indicant a l'apartat observacions qualsevol derivació que pugui detectar.

La responsable del curs entrega en els dies de sessions presencials al docent l'assistència del dia en curs custodiant la resta de controls d'assistència.

Destacar que la majoria de les faltes comeses pels alumnes han estat degudes a problemes de salut o per feina. S'ha controlat en tot moment aquestes faltes a través de l'entrega dels justificats corresponents que s'han anat guardant mensualment en l'arxiu del nostre centre juntament amb els controls d'assistència, que hem de custodiar al centre.

Per a les accions en modalitat **teleformació** el docent i la responsable del curs han comprovat les connexions dels participants a la plataforma, les avaluacions realitzades així com la visualització dels continguts a través dels informes de seguiment descarregables de la plataforma.

Amb els alumnes amb baixa assistència o connexió s'ha realitzat un seguiment individual per valorar la seva continuació a la formació.

4.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants

Durant el transcurs de les accions formatives i de les sessions de control s'ha informat als alumnes de que la formació és subvencionada i que en cap cas suposava un cost pels participants.

A més, queda recollit a la guia de l'alumne que tenen al seu abast durant el transcurs de formació dins de la plataforma Moodle.

En cap cas hem detectat que cap de les nostres formacions estigui suposant algun cost pels nostres alumnes.

4.4. Publicitat

Per tal de realitzar una difusió i publicitat de la formació s'han utilitzat els següents canals dels quals obtenim un registre documental de tota la publicitat realitzada:

1. **Informació directa a usuaris:** durant el transcurs del programa el nostre equip d'atenció als usuaris ha facilitat informació personalitzada a aquelles persones interessades en les

- diferent formacions. Entenem aquesta informació com un assessorament pedagògic a l'usuari per orientar-lo segons el seu perfil i interessos per a la millora de les seves competències personals i professionals.
2. **Informació a empreses:** el nostre departament d'assessorament a empreses ha enviat mensualment als departaments de RRHH informació del projecte per fer difusió entre els treballadors/es de la seva empresa.
 3. **Campanyes off-line:** Abans de l'inici del programa s'han realitzat les següents campanyes:
 - Cartells informatius sobre la nostra activitat i la procedència de la subvenció amb els logotips corresponents que es distribueixen per tota l'àrea de Catalunya en indrets de major afluència: OTG's, Centre d'informació professional, punts d'informació juvenil, biblioteques, universitats....
 - Vitriues a l'exterior dels nostres centres de formació amb cartells de la nostra oferta formativa.
 - Distintiu informatiu a l'entrada dels nostres centres amb la identificació com a centre col·laborador amb el SOC i del Consorci de la Formació Contínua de Catalunya.
 - Publicació d'anuncis de premsa
 4. **Màrqueting digital:** hem disposat d'una estratègia global de difusió de a través de les noves tecnologies de la informació i comunicació utilitzant:
 - Xarxes Socials: Aspasia Catalunya disposa de pàgines públiques a les xarxes socials Instagram, Facebook, Twitter i LinkedIn on s'ha publicat de forma periòdica informació d'interès sobre el sector de la formació i ocupació, així com promoció del programa.
 - Pàgina web www.grupoaspasia.com on s'ha realitzat una descripció de la nostra entitat i la seva activitat, amb una secció específica per a la difusió del programa. Aquesta web disposa també d'una secció de notícies on es publiquen aspectes rellevants o destacats, no només de la nostra empresa, com poden ser premis, participació a fires, etc, si no també notícies de interès del sector global de la formació.
 - Newsletters: la nostra entitat disposa d'una subscripció al canal mailchimp amb la qual es dissenyen i envien campanyes de correus electrònics per a tota la nostra bbdd. S'han realitza newsletters específiques de difusió del programa amb la possibilitat d'inscriure's o contactar per rebre més informació amb un click.
 - Portals de formació (E-magister, Prospera): Aspasia Catalunya ha signat convenis de col·laboració amb els portal de cercadors de formació i orientació E-magister i Prospera.
 5. **Col·laboració amb agents socials, associacions i col·legis professionals:** abans i durant la realització del projecte hem contactat amb les següents entitats per tal que donessin visibilitat dins dels seus usuaris al projecte. Algunes d'aquestes entitats han estat: Associació Empresarial de Publicitat, Col·legi de Publicitat, COPEC, PIJs, BCN activa, Cambra de Comerç, etc.
 6. **Assistència a fires i congressos:** Anualment participem de forma activa en fires i congressos del sector de la formació i ocupació amb l'objectiu de realitzar difusió de la oferta. En el darrer any hem participat en el Saló de l'Ocupació de Catalunya, amb un stand informatiu i participant en diferents ponències.

Per tal d'analitzar la efectivitat de cadascun dels canals de difusió, les persones participants del programa, han omplert una sol·licitud de participació on han hagut d'indicar a través de quin canal van conèixer el programa.

Els resultats han estat els següents:

- He rebut un correu electrònic: 27.73.%
- Pàgina web d'Aspasia: 13.50%

- Xarxes socials: 22.26%
- Per l'administració pública (SOC, Consorci, Fundació Tripartita...): 2.18%
- Recomanació amic/ga: 16.42%
- M'han trucat del centre: 4.37%
- Recerca de cursos per internet: 5.10%
- Altres: 8.39%

Després d'analitzar els resultats hem detectat que el canal més efectiu pel que fa a la difusió del programa ha estat la via de les noves tecnologies utilitzant tant les xarxes socials, els correus electrònics enviats des del departament de màrqueting i a través de la web del nostre centre de formació o els cercadors de cursos a internet amb un total del 68.61%. Amb aquest resultat queda demostrat el gran esforç que s'ha fet aquesta convocatòria des del departament de màrqueting en continuar oferint als nostres alumnes una formació continuada aconseguint així una fidelització del nostre alumnat.

El nostre departament de màrqueting i comunicació realitza un informe mensual per analitzar l'impacte de les campanyes realitzades i la conversió dels leads de persones interessades pel nostre programa de formació. Seguidament adjuntem les dades que hem recopilat aquest any:

- Xarxes socials: S'han interessat 5778 persones d'aquests s'han acabat matriculant 1255, això suposa un 21,72%.
- E- magister: S'han interessat 226 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 32, això suposa un 14,15%.
- Web: S'han interessat 3679 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 213, això suposa un 5,70%.
- Newsletters: S'han interessat 4610 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 3909, això suposa un 84,79%.

Analitzant les dades, podem veure tant el nombre d'interessats, com la conversió i el percentatge. Observem que a través de la nostra newsletter és on hi ha una major conversió (són persones de la nostra base de dades, ex alumnes o usuaris que s'han interessat en algun moment pels nostres cursos), seguidament de les xarxes socials. Un cop més queda demostrat el compliment del nostre objectiu de fidelitzar als nostres alumnes oferint una formació continuada al llarg de la seva vida.

Les campanyes que es realitzen a través de les xarxes socials (Facebook /Instagram) tot i ser les que tenen un volum més gran de leads, no tenen una conversió tan elevada com les altres. Sovint, quan no es tenen els resultats de conversió esperats, es sol·licita al departament de màrqueting una modificació de la publicitat, per tant de poder obtenir millors resultats de conversió.

4.5. Altres aspectes



5. Avaluació del programa de formació

El procés d'autoavaluació s'ha realitzat a través dels següents indicadors:

1. **Seguiment dels participants al CRM:** a l'aplicatiu CRM hem anat enregistrant els indicadors sobre la situació laboral dels participants, el nivell d'entrada, les accions d'orientació i les formació realitzades així com el seguiment de l'ocupació per tal d'analitzar l'impacte de la orientació rebuda.

Els resultats obtinguts de la mostra seleccionada han estat els següents:

- La situació laboral ha estat la següent aconseguint arribar a més del 70% de persones desocupades:
 - 73,72% treballadors
 - 26,28% desocupats
 - El 87,01 % dels alumnes són col·lectius prioritaris.
 - Un 1% dels alumnes tenen alguna discapacitat.
 - El 71,22% d'alumnes han estat dones complint-se la tendència dels últims anys en la qual la majoria d'alumnes són dones.
 - Edat:
 - Menors de 30 anys: 19,28%
 - De 31 a 40 anys: 25,67%
 - De 41 a 50 anys: 31,32%
 - De 51 a 60 anys: 21,29%
 - Més de 60 anys: 2,44%
 - Estudis finalitzats:
 - Sense titulació: 2,30%
 - ESO / Graduat escolar: 10,79%
 - FPI / Certificat de professionalitat nivell I:15,97%
 - Tècnic/a Superior / FP grau superior / Certificat de professionalitat nivell III: 10,35%
 - Batxillerat: 19,28%
 - Diplomatura / Grau: 15,68%
 - Llicenciatura / Màster: 19,85%
 - E.universitari Doctor:2,73%
 - Altres titulacions: 3,02%
2. **Valoració de la formació per part dels alumnes:** A meitat i a la fi de l'acció formativa els alumnes han realitzat diferents qüestionaris per tal de conèixer i analitzar el nivell de satisfacció del docent, metodologia, instal·lacions, continguts i recursos.

Els resultats obtinguts de la mostra seleccionada han estat els següents:

- El 83,73% dels alumnes han finalitzat la formació amb una qualificació d'apte.
- L'assistència dels alumnes ha estat del 83,37%.
- Els resultats dels qüestionaris que han realitzat els alumnes al 25% de la formació ha estat:

- Part 1: Valoració del programa formatiu, valoració del material didàctic, valoració de les instal·lacions i recursos i valoració de la gestió acadèmica: 3,5 sobre 4.
- Part 2: Valoració de l'actitud de l'expert/a, dels coneixements de la matèria i competències docents i de la metodologia utilitzada: 3,58 sobre 4.
- Pel que fa a les accions impartides en **modalitat presencial** els resultats obtinguts han estat els següents:
 - La mitjana de satisfacció és de 3,84 essent el nostre objectiu inicial de 3,5.
 - Els aspectes millor valorats són els apartats dels formadors i tutors amb un 3,96 sobre 4 seguit per l'organització general i els mitjans didàctics amb un 3,78 sobre 4 cadascun
 - Que aquests aspectes siguin els millor valorats ens indica que els nostres alumnes han tingut al seu abast tot l'imprescindible per poder realitzar satisfactòriament les accions formatives tant pel que fa als mitjans didàctics com el bon acompanyament tant del tutor/a com de les responsables de les formacions. Per tant, valorem molt positivament que aquests aspectes siguin els millors valorats.
 - Els aspectes amb puntuacions una mica més baixes pels alumnes han estat els continguts amb un 3,59 sobre 4 i les instal·lacions amb un 3,66 sobre 4. Encara que els dos estan per sobre del 3,5 que és el nostre objectiu.
- Pel que fa a les accions impartides en **modalitat teleformació** els resultats obtinguts han estat els següents:
 - La mitjana de satisfacció és de 3,24 essent el nostre objectiu inicial de 3,5.
 - L'aspecte millor valorat ha estat el de l'organització de la formació amb un 3,5 sobre 4, demostrant un cop més la implicació dels responsables de les formacions en oferir un servei i acompanyament als nostres alumnes.
 - Els aspectes amb notes per sota del 3,5 pels alumnes han estat els continguts amb un 3,23 sobre 4 i els mitjans didàctics amb un 3,22 sobre 4. Al tractar-se de formacions en modalitat online els continguts de segons quines formacions son molt extensos i teòrics, tot i així els nostres tutors i tutores han fet un gran esforç en complementar els continguts amb documentació addicional i fomentar la participació activa a través de diferents canals de comunicació que ofereix la plataforma.
- 3. **Valoració de la formació per part dels docents:** tal i com hem detallat amb anterioritat al finalitzar la formació el docent ha elaborat un qüestionari valorant la seva satisfacció amb la formació amb un 3,81 sobre 4.
- 4. **Comprovació documental:** Setmanalment s'ha realitzat una verificació del Check List, és a dir, de la documentació del programa, comunicacions Conforcat, i control mensual de les despeses.
- 5. **Coordinació del personal intern:** Reunions setmanal entre el personal (coordinadora, orientadores, tutores de formació, docents i administració) pel seguiment dels indicadors de l'estat d'execució del programa, les accions preventives i correctives i les desviacions detectades.
- 6. **Coordinació amb centres externs:** Realitzem setmanalment seguiment de les accions formatives que duem a terme en altres entitats, amb l'enviament

d'assistències, resolució de dubtes i enviament de documentació necessària pel bon funcionament d'aquestes.

Pel que fa als resultats més generalistes obtinguts de la mostra seleccionada aquests han estat:

- 1219 alumnes matriculats a la formació. D'aquests 932 alumnes inicien la formació el 76,45%.
- Dels 932 alumnes iniciats finalitzen la formació 793 que representa el 85,05% de la totalitat dels alumnes.
- D'aquests 139 alumnes que no han finalitzat la formació han estat pels següents motius:
 - 65% per incompatibilitat amb la feina
 - 20% per motius personals
 - 15% per canvi de formació al no resultar el que esperava

6. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control

Les conclusions estretes i els aspectes que el nostre centre destaca en la realització del nostre pla formatiu són les següents:

1. **Hem aconseguit executar el 100% del projecte formatiu** que ens havíem proposat a l'inici de la convocatòria. No obstant, hem hagut de reformular en diverses ocasions el pla formatiu realitzant més formacions de les previstes en un inici degut a la pèrdua d'alumnes iniciats.
2. Si fem un resum dels resultats que hem obtingut en l'anàlisi de les característiques dels participants al nostre programa, podem dir que el nostre alumne "tipus" es tracta de **dones** amb una edat entre **30 i 50 anys**, amb **estudis superiors, treballadores qualificades** i que coneix la formació a través d'antics alumnes coneguts.
3. **87,01%** dels alumnes formen part de **col·lectius prioritaris**.
4. **73,72%** dels nostres alumnes són persones treballadores.
5. S'han mecanitzat un total de **695 qüestionaris de satisfacció final**, això es tradueix en un **74,57 %** del total d'alumnes justificats.
6. **La valoració global** dels nostres alumnes del nostre programa formatiu ha estat molt satisfactòria. La puntuació mitja obtinguda ha estat **3.45 punts sobre 4** i destacant com a aspectes més valorats l'organització dels cursos i l'atenció dels formadors/es. Com a aspectes a millorar podem trobar l'actualització dels continguts.

Els aspectes susceptibles de millorar per a la propera convocatòria de formació:

- Prioritzar les sessions presencials vers l'aula virtual per tal d'establir més vincle amb el docent i la responsable de la formació així com per crear sinèrgies que la plataforma moodle no permet.
- Oferir als nostres participants accions formatives que donin resposta a la necessitat actual dels treballadors per poder millorar les seves competències professionals en noves metodologies de treball com ara el teletreball, reunions virtuals, adaptacions de les TIC, etc. Existeix la necessitat de desenvolupar nivells entre els diferents programes de formació: bàsic, intermig, avançat i accions formatives d'actualització. El sector de les noves tecnologies està en constant canvi i evolució i els professionals del sector necessiten és una formació contínua que vagi evolucionant i es vagi adaptant al mateix ritme.
- Per als cursos en modalitat teleformació garantir la signatura correcte amb totes les dades omplertes de l'Annex 1 abans de l'inici de l'acció formativa, enviant aquest totalment emplenat 48h abans de l'inici del curs a través del correu electrònic on el podran signar a través de l'enllaç que li enviarem amb l'aplicació Pandadoc des de qualsevol dispositiu.
- Per als cursos en modalitat teleformació fer una recerca més acurada dels continguts per la adaptabilitat als programes formatius oficials.

Millores a nivell convocatòria:

- La valoració de la memòria del programa formatiu de la sol·licitud de la convocatòria hauria de respondre a criteris més objectius per afavorir als centres que mantenen un nivell d'execució i qualitat constant al llarg de les convocatòries com per exemple, aspectes com el grau d'execució, la satisfacció dels/les alumnes (mesurable en el diversos mètodes d'avaluació disponibles), l'entrega de documentació sol·licitada en les visites de seguiment.
- Facilitar l'extracció de l'Annex 1 emplenat amb les dades dels alumnes des de l'aplicatiu Conforcat per tal de garantir que les dades son les correctes.
- Comprovació a través de l'eina Conforcat de la situació laborals dels alumnes tal i com es fa altres plans per a evitar errades en la matriculació i tancament del curs.
- Creació d'una Base de Dades d'alumnes participants a l'eina Conforcat facilitant així la seva matriculació per a noves accions formatives, on automàticament al introduir els seu DNI-NIE apareguin totes les seves dades personals.
- Actualització dels programes formatius per donar una resposta a les necessitats i interessos reals dels treballadors/es.

7. Documentació justificativa de les actuacions realitzades (si s'escau)

A continuació detallem la documentació que hem utilitzat pel control i avaluació de les accions formatives:

1. Pel control dels alumnes
 - Seguiment d'alumnes
 - Informes de temps i activitat de la plataforma
2. Pel control documental del pla formatiu: Check list
3. Pel control dels indicadors del pla formatiu: Resum Pla
4. Resultats dels qüestionaris de valoració realitzats pels alumnes al 25% de la formació
5. Resultats dels qüestionaris de valoració realitzats pels alumnes al finalitzar la formació
6. Informe dels experts: qüestionaris de valoració realitzats pels docents al finalitzar la formació

Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant)