

# MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

## NÚM.EXPEDIENT:

PQ20230024

## ENTITAT SOL·LICITANT:

INSTITUT DE SERVEIS DE FORMACIÓ ASPASIA SL

# Índex

<b>Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat</b> .....	3
<b>1. Mostra seleccionada</b> .....	4
1.1. Grups formatius integrants de la mostra .....	4
1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra .....	5
<b>2. Control "in situ"</b> .....	5
2.1. Metodologia emprada en el control i revisió .....	6
2.2. Temporalització.....	9
2.3. Recursos materials i/o tècnics .....	11
2.4. Recursos humans.....	15
2.5. Registre documental.....	16
2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia .....	16
2.7. Persones formadores / tutors.....	18
2.8. Horari .....	19
2.9. Programa.....	20
2.10. Altres aspectes .....	25
<b>3. Control documental</b> .....	25
3.1. Subcontractació.....	25
3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació).....	25
3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants .....	26
3.4. Publicitat.....	27
3.5. Altres aspectes .....	28
<b>4. Avaluació del programa de formació</b> .....	28
<b>5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control</b> .....	32
<b>Signatura</b> (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant) .....	34

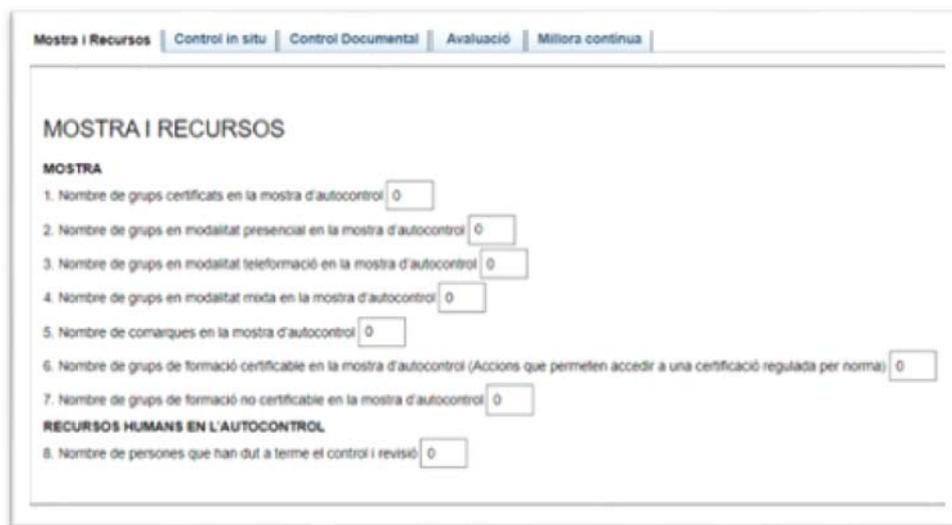
## Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat

Els indicadors quantitatius de la memòria d'avaluació i control de la qualitat s'han d'informar a través del Formulari d'Indicadors d'avaluació i control de qualitat habilitat per al seu emplenament en l'aplicació Conforcat.

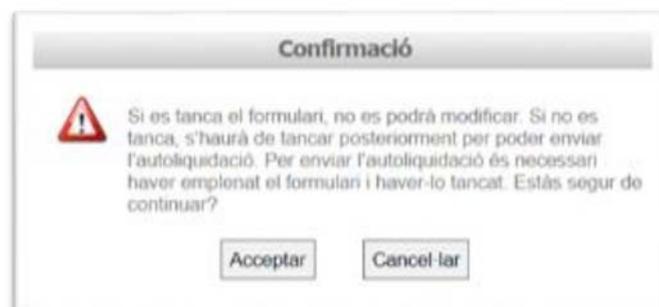
El formulari està incrustat en la pantalla de **Justificació / Tancament**:



Les preguntes del formulari estan organitzades per temàtica distribuïdes en pestanyes:



Abans de tancar el formulari es mostra un avís indicant que no es podran fer canvis si es tanca el formulari.



No cal tancar el formulari si no s'ha acabat d'emplenar, es pot guardar i tancar-lo més endavant



è Quan **sí s'ha de tancar** el formulari d'indicadors és **abans d'enviar l'autoliquidació**

## 1. Mostra seleccionada

### 1.1. Grups formatius integrants de la mostra

⇒ Emplenar la taula d'aquest apartat amb les dades de les accions grup integrants de la MOSTRA que l'entitat ha escollit al llarg del programa de formació per a realitzar les actuacions d'avaluació i autocontrol de la qualitat.

Número acció formativa	Número grup	Modalitat*	Territori (codi comarca)	Acció certificable (Sí / No)	NIF Entitat Beneficiària (executant)	Data inici acció-grup	Data final acció-grup	Data realització autocontrol
1	1	T	13	Sí	B62729439	09/02/2024	08/03/2024	15/02/2024
1	2	T	13	Sí	B62729439	28/06/2024	26/07/2024	04/07/2024
2	1	T	13	Sí	B62729439	25/03/2024	17/04/2024	02/04/2024
3	1	T	13	Sí	B62729439	22/05/2024	19/06/2024	28/05/2024
4	1	T	13	Sí	B62729439	29/04/2024	21/05/2024	03/05/2024
4	2	T	13	Sí	B62729439	18/10/2024	29/11/2024	24/10/2024
5	1	P	13	No	B62729439	04/11/2024	10/12/2024	22/10/2024
6	1	P	13	No	B62729439	04/03/2024	17/07/2024	03/04/2024
6	2	P	13	No	B62729439	11/10/2024	11/12/2024	25/10/2024
9	1	T	13	Sí	B62729439	20/12/2023	02/02/2024	28/12/2023
9	2	T	13	Sí	B62729439	20/12/2023	02/02/2024	28/12/2023
10	1	T	13	Sí	B62729439	07/02/2024	15/03/2024	13/02/2024
10	2	T	13	Sí	B62729439	07/02/2024	15/03/2024	13/02/2024
10	3	T	13	Sí	B62729439	30/09/2024	03/12/2024	04/10/2024
11	1	T	13	Sí	B62729439	20/03/2024	31/05/2024	26/03/2024
11	2	T	13	Sí	B62729439	20/03/2024	31/05/2024	26/03/2024
11	3	T	13	Sí	B62729439	03/10/2024	10/12/2024	09/10/2024
12	1	T	13	Sí	B62729439	03/06/2024	09/07/2024	10/06/2024

12	2	T	13	Sí	B62729439	03/06/2024	09/07/2024	10/06/2024
13	1	T	13	Sí	B62729439	24/07/2024	20/09/2024	26/07/2024
13	2	T	13	Sí	B62729439	24/07/2024	20/09/2024	26/07/2024
13	3	T	13	Sí	B62729439	18/11/2024	04/12/2024	22/11/2024
14	1	P	13	Sí	B62729439	02/10/2024	27/11/2024	08/10/2024
14	2	P	13	Sí	B62729439	02/10/2024	27/11/2024	08/10/2024
14	3	P	13	Sí	B62729439	21/05/2024	06/06/2024	23/05/2024

\*Modalitat: **P** Presencial, **AV** Presencial amb Aula Virtual, **T** Teleformació, **M** Mixta

## 1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra

⇒ Descriure els criteris utilitzats per escollir els grups 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.

Els **apartats del control "in situ" i control documental** s'han d'emplenar amb informació referent a la mostra escollida per a l'autocontrol. (Si la mostra és de tot el programa, les dades faran referència a tot el programa).

Els **apartats d'avaluació i conclusions** s'ha d'emplenar amb informació referent a tot el programa de formació.

## 2. Control "in situ"

Amb l'objectiu de facilitar la realització d'aquesta memòria, els apartats del control in situ estan classificats pel tipus de sessió, independent de la modalitat d'acció formativa.

Si no s'han executat sessions: presencials, en aula virtual i/o en teleformació, deixar en blanc el caixetí corresponent.

## 2.1. Metodologia emprada en el control i revisió

⇒ Concretar les actuacions de control de la qualitat que s'han realitzat en la mostra de l'autocontrol.

En les sessions presencials:

1. **Seguiment presencial a l'aula:** S'ha realitzat un seguiment per part de la responsable del curs el dia de l'inici de la formació, al 25% de l'acció formativa i durant la sessió de tancament:
  - **A l'inici de l'acció formativa:** Es va donar la benvinguda a l'alumnat, es va entregar i explicar la documentació, la planificació didàctica i es va presentar la plataforma Moodle com a recurs formatiu i eina d'aprenentatge.
  - **Al 25% de l'acció formativa:** Es va realitzar una sessió amb els alumnes per al control de les substitucions i noves incorporacions, així com un seguiment de la formació. Les persones participants van emplenar un qüestionari de satisfacció per valorar de forma anònima aspectes generals del curs, com el programa formatiu, el material didàctic, la gestió acadèmica i aspectes relacionats amb la impartició de l'expert/a.
  - **Sessió de tancament:** Es va fer entrega de la certificació final, es van passar els qüestionaris de satisfacció i es va realitzar la 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.
2. **Assistència dels participants:** 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. S'ha controlat diàriament el % d'assistència dels nostres alumnes, identificant les possibles faltes d'assistència a través de l'entrega dels justificats corresponent.
3. **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 sobre els resultats del seguiment realitzat amb els alumnes a l'aula, revisant possibles incidències i propostes de millora.
  - **Després del 50% del curs:** Es va dur a terme una reunió amb els docents per valorar els perfils dels alumnes en els casos dels certificats de

professionalitat, amb l'objectiu d'analitzar i valorar la seva empresa de pràctiques.

- **A la finalització de curs:** es realitza l'acta final amb el resultat 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.
- De forma continuada en cada sessió s'han establert comunicacions sobre els aspectes més rellevants de cada sessió.

4. **Coordinació del personal intern:** Reunions setmanals entre el personal: coordinadora i tècniques de formació pel seguiment dels indicadors de l'estat d'execució del programa, accions preventives i correctives, i desviacions detectades. En aquestes reunions es realitza una revisió de:

- A través del nostre CRM de gestió, seguiment dels indicadors del programa (número d'alumnes iniciats, certificats, baixes i abandonament, col·lectius prioritaris, nº de treballadors i desocupats, hores programades, etc), així com **seguiment d'alumnes** vers la formació, així com de la **programació, planificació i avaluació del programa de formació**.
- Control documental a través d'un check list de documentació, sobre el compliment del centre de formació de les seves obligacions en relació a la documentació del programa.

5. **Control dels recursos materials i didàctics a l'aula:** Es realitza una validació dels recursos necessaris per al correcte desenvolupament de l'acció formativa a l'aula.

- 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) i s'ha fet una posada a punt.
- Durant la impartició de la formació s'han revisat les incidències detectades per l'expert/a que s'han resolt de forma immediata.

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions de teleformació:

☐ **Seguiment de la formació** amb la responsable del curs, que consistia en un seguiment abans de l'inici de la formació, a l'inici, al 25% de l'acció formativa, setmanalment s'ha realitzat un seguiment a través de les eines que disposa la plataforma, de la progressió del curs dels alumnes i la finalització de l'acció formativa.

☐ **Després del 50% del curs (només en les accions conduents a certificats de professionalitat):** Es va realitzar una tutoria individual amb els alumnes per valorar el

seu perfil i necessitats, amb l'objectiu d'adjudicar l'empresa de pràctiques més adequada.

- ❑ S'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.).
- ❑ **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
- ❑ **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
- ❑ 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.
- ❑ Disposem 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.
- ❑ 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. Després del 50% del curs (només en les accions conduents a certificats de professionalitat) es va realitzar una tutoria individual amb els



alumnes per valorar el seu perfil i necessitats, amb l'objectiu d'adjudicar l'empresa de pràctiques més adequada.

- ❓ **Coordinació del personal intern:** Reunions setmanals entre el personal: coordinadora, tècniques de formació i dinamitzadores pel seguiment dels indicadors de l'estat d'execució del programa, accions preventives i correctives, i desviacions detectades, de la mateixa manera que la descrita en les sessions presencials.

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.

## 2.2. Temporalització

- ⇒ Indicar, en percentatge, en quin moment s'ha realitzat el control respecte a la durada total del curs.

En les sessions presencials:

- **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**, sessió presencial a l'aula 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 recurs formatiu.
- **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.
- **Durant el desenvolupament de l'acció**, en cada sessió presencial, control de l'assistència, coordinació amb el docent i visites a l'aula per comprovar el correcte funcionament de les sessions.
- **A la finalització de l'acció:** Sessió de tancament per fer entrega de la certificació final, passació dels qüestionaris de satisfacció i valoració final del curs.
- **Després de la finalització de l'acció**, a la finalització del programa avaluació de l'impacte de la formació rebuda.

En les sessions en aula virtual:

NA



En les sessions de teleformació:

- **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 informació 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).
- **El primer dia de la formació** del primer mòdul formatiu dels Certificats de Professionalitat, els participants trobaran a la **plataforma de formació** una **presentació en format PowerPoint** amb tota la informació necessària sobre el curs. En aquesta presentació, es presenta en detall el certificat que cursaran els alumnes, incloent-hi els seus objectius, l'estructura dels mòduls formatius, la metodologia d'aprenentatge i els criteris d'avaluació.  
Tota aquesta informació queda també recollida a la *Guia de l'alumne*, de manera que els participants hi puguin accedir en qualsevol moment per a la seva consulta.
- **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 activitat 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.
- **Seguiment setmanal amb el/la docent** 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.
- **Individualment** 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.
- **Seguiment del període de pràctiques:** Aproximadament a la meitat de l'últim mòdul el tutor/a de pràctiques juntament amb la tècnica responsable es

reuneix amb els/les participants per analitzar les seves preferències, necessitats i situació personal. Aquest procés permet vincular les característiques de les empreses col·laboradores (horari, ubicació, funcions, etc.) amb el perfil de cada alumne/a, amb l'objectiu d'assignar el centre de pràctiques més adequat.

Prèviament a l'inici del període de pràctiques, el tutor/a estableix contacte amb l'empresa assignada per comunicar la incorporació de l'estudiant i confirmar les tasques que desenvoluparà.

Al llarg de les pràctiques, es duen a terme com a mínim 3 contactes tant amb l'empresa com amb l'alumne/a per avaluar-ne el desenvolupament, garantir-ne el bon funcionament i identificar possibles incidències per tal de gestionar-les de manera eficient.

En finalitzar el període de pràctiques, es realitza una darrera valoració amb l'empresa per obtenir una avaluació del rendiment de l'alumne/a. Així mateix, es recull la percepció de l'estudiant sobre la seva experiència, amb l'objectiu de millorar contínuament el procés i assegurar-ne la qualitat en futures edicions

- **Després de la finalització de l'acció**, a la finalització del programa es realitza una avaluació de l'impacte de la formació rebuda.

### 2.3. Recursos materials i/o tècnics

⇒ Assenyalar quins recursos (programes informàtics, llistes de control, informes, altres) s'han fet servir per du a terme el control.

- **CRM de gestió**: 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.
- **Resum pla**: document en format Excel on queda recollida la planificació i el seguiment del programa de formació:
  - Codificació de l'acció formativa
  - Modalitat de l'acció formativa
  - Número d'hores i d'alumnes
  - Programació: dates d'inici i fi, horaris, dies no lectius
  - Responsable de l'acció formativa
  - Metodologia
  - Lloc i aula d'impartició
  - Dades de l'expert/a
  - Materials / dates de comanda i recepció
  - % de treballadors/es mínims a incloure a cada acció formativa
  - % de col·lectius de prioritaris
  - Import certificat

- **Check List:** per tal de portar a terme tota la comprovació documental, amb aquest informe portem el control de la documentació del programa formatiu 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:
  - Codificació del document
  - Responsable de la seva preparació
  - Data de termini
  - Font del document: document intern, extret a través del Conforcat, etc.
  - Verificació/registre: indicant si està generat o entregat mitjançant registre al Consorci per la formació contínua 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.

- **Seguiment d'alumnes:** informe en format excel on 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:
  - Dades Alumnes: dades de contacte, estudis, situació laboral, canal d'entrada, perfil de l'alumne, etc.
  - Documentació: registre i comprovació documental dels requisits d'accés de cada un dels alumnes que realitzen les diferents accions formatives.
  - Selecció: registre de les dades de l'entrevista, notes d'accés, mòduls o itinerari a realitzar, data d'inscripció, etc.
  - Baixes: registre de les dates i motius pels quals s'han donat de baixa.
  - Seguiment de l'assistència al curs
  - Seguiment pedagògic: apartat observacions on quedaran reflectides aquelles qüestions més pedagògiques relacionades amb l'alumne
- **Seguiment documental del període de pràctiques :**El seguiment de les pràctiques es realitza mitjançant el programa sBID, on el tutor/a ha de completar diversos documents obligatoris.

Pel que fa a l'alumnat, el tutor/a ha d'elaborar els informes periòdics, que inclouen una primera valoració aproximadament a la meitat del període de pràctiques i un segon informe en finalitzar-les. Aquests documents es basen en la informació recollida a través dels informes diaris de l'alumnat i els contactes establerts amb l'empresa.

A més, el tutor/a ha de registrar els tres contactes mínims amb l'empresa:

- o Un primer contacte abans de l'inici de les pràctiques per confirmar la incorporació de l'estudiant i les seves funcions.
- o Un seguiment durant el desenvolupament per valorar-ne el progrés.
- o Un contacte final per recollir la valoració de l'empresa sobre el rendiment de l'alumne/a.

Pel que fa als/les estudiants, aquests han de completar el document de seguiment REF16, en format físic, on han de registrar diàriament les funcions realitzades

segons el pla d'activitats. Aquest document ha de ser signat diàriament per l'alumne/a i, en finalitzar el període de pràctiques, també pel tutor/a del centre educatiu i el tutor/a de l'empresa

Abans de l'inici de les pràctiques, es formalitza la col·laboració amb l'empresa mitjançant l'enviament dels següents documents:

- o REF5: Conveni de pràctiques.
- o REF6: Pla d'activitats, on es detallen les funcions que durà a terme l'alumne/a.

Un cop finalitzat el període de pràctiques, es remet a l'empresa la documentació necessària per a l'avaluació de l'estudiant, que inclou:

- o REF10: Enquesta de satisfacció de les empreses de la Formació Pràctica en Centres de Treball.
- o REF15: Valoració final.
- o REF11: Informe de valoració del centre de treball.

Aquest procediment garanteix un seguiment estructurat i rigorós de les pràctiques, assegurant tant la correcta execució del programa formatiu com l'avaluació del seu impacte en l'alumnat i les empreses col·laboradores.

- **Informes valoratius:**

1. **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: Suggestiments i recomanacions a realitzar
2. **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.

<p>3. <b>L'informe de l'expert/a:</b> El docent elabora aquest informe al finalitzar la formació on valora:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Organització del curs en quan la durada, planificació, selecció, comunicació amb el centre i resolució d'incidències.</li><li>▪ Continguts del curs en quant el grau del seu compliment, canvis realitzats i recursos materials.</li><li>▪ Inconvenients o dificultats trobats pel desenvolupament de la formació</li><li>▪ Suggeriments i recomanacions a realitzar per a futures formacions</li></ul>
<p>En les sessions en aula virtual:</p> <p>NA</p>
<p>En les sessions de teleformació:</p> <p>Els recursos utilitzats pel control de la formació són els mateixos que el de les sessions presencials.</p> <p>A més disposem de la plataforma Moodle i de tots els seus informes i eines de control:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Usuaris en línia connectats en els últims 5 minuts.</li><li>- Hores acumulades de connexió del alumnes</li><li>- Barra de progrés del curs que monitoritza la realització dels diferents elements del curs. Mostra tant el percentatge del progrés de cada alumne, com el detall gràfic dels elements que han estat finalitzats per cada alumne.</li><li>- Barra d'avaluacions del curs, amb informació del percentatge de realització de les avaluacions de cada alumne, així com visualització gràfica de les avaluacions que han estat finalitzats o no per cada alumne.</li><li>- Monitoratge de les activitats de lliurament pendents de qualificació per part del tutor/a.</li><li>- Eina de cerca en fòrums de debat.</li><li>- Llibre de qualificacions del curs, amb establiment de categories dels diferents elements avaluacions i ponderació automàtica de les seves qualificacions.</li><li>- Accés als registres detallats de cada alumne.</li><li>- Informe de temps avançat, amb possibilitat d'exportació a XLS. Inclou les següents seccions:<ul style="list-style-type: none"><li>• Detall per participant. Inclou filtre per dates, selecció d'usuaris, temps acumulat en les seccions, nombre de sessions de treball, i detall del temps dedicat en cada secció del curs (mostrant-se tant la data i hora de l'últim accés, com el temps acumulat).</li><li>• Detall de tots els participants. Integra un resum del temps acumulat i sessions de treball de tots els alumnes.</li><li>• Resum per participant. Inclou una taula on es resumeix el temps acumulat de tots els alumnes.</li><li>• Registres de la participació en el curs, seleccionable per tipus d'activitat, període, etc.</li><li>• Resum de l'activitat general del curs.</li></ul></li><li>- Informe global del curs, que inclou de cada alumne les següents dades:<ul style="list-style-type: none"><li>• nom i cognoms,</li></ul></li></ul>

- data i hora del primer i últim accés,
- nombre de registres,
- temps acumulat, número i percentatge de continguts visualitzats,
- número i percentatge d'avaluacions realitzades,
- nombre de missatges intercanviats amb el tutor,
- nombre de missatges enviats als fòrums de debat,
- nombre de missatges enviats als xat,
- número i percentatge d'activitats d'aprenentatge
- nota final obtinguda en el curs.

#### 2.4. Recursos humans

⇒ Indicar el perfil professional de les persones que han realitzat les actuacions de control.

En les sessions presencials:

- **Coordinadora del programa formatiu:** Llicenciada en pedagogia amb formació específica en orientació professional i FPO. Coneixements Tècnics: Coneixement profund de les metodologies d'ensenyament i eines digitals utilitzades en la teleformació. Habilitats de Comunicació: Excel·lents habilitats per comunicar-se amb formadors, participants i altres perfils professionals. Gestió de Projectes: Capacitat per coordinar, organitzar i supervisar activitats formatives, amb una mentalitat orientada als resultats.
- **Responsable del Control econòmic i certificació.** Graduat superior en administració i finances amb àmplia experiència en la justificació econòmica de programes formatius.
- **Responsable del Control documental.** Tècnica administrativa amb àmplia experiència en la gestió documental de programes formatius.
- **Tècniques de Formació:** titulació mínima de llicenciades en pedagogia, psicopedagogia, psicologia o l'àmbit social.
- **Orientadores laborals:** titulació mínima de llicenciades en pedagogia, psicopedagogia, psicologia o l'àmbit social. Formació complementaria en orientació professional, valorable CP Habilitació per a la docència en graus A, B i C del Sistema de Formació Professional o especialització en Orientació Professional. Competències en comunicació, empatia i escolta activa.
- **Informadores:** Batxillerat i formació específica en atenció al client. Coneixements professionals en ofimàtica i eines de CRM i base de dades. Competències en comunicació, empatia i organització.

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions en teleformació:

El personal és el mateix que el descrit en l'apartat de sessions presencials, i més disposem de la figura de:

- **Dinamitzadors/es:** Titulació mínima de batxillerat i formació específica en atenció al públic. Formacions específiques en plataformes virtuals. Experiència mínima d'1 any. Competències en comunicació, empatia i organització.
- **Suport CAU:** centre d'atenció a l'alumnat per a les problemàtiques tècniques d'accés o usabilitat a la plataforma. Titulació mínima de batxillerat i formació específica en plataformes moodle. Experiència mínima d'1 any.

## 2.5. Registre documental

⇒ Informar si els resultats del control queden documentats en algun document o registre de l'entitat.

En les sessions presencials:

1. Pel control dels alumnes: Seguiment d'alumnes
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

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions de teleformació:

S'utilitzen els mateixos informes i documents de les sessions presencials, a més de tenir el registres de control dels informes extrets de la plataforma Moodle:

- Llibre de qualificacions del curs.
- Accés als registres detallats de cada alumne.
- Informe de temps avançat
- Informe global del curs

## 2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia

⇒ Indicar quins elements s'han controlat en les instal·lacions i/o en la plataforma en línia.

En les sessions presencials:

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). 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.

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.

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions en teleformació:

Aspasia Catalunya ha comptat amb una plataforma Moodle 4 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.

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 correspongessin 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.

## 2.7. Persones formadores / tutors

- ⇒ Explicar quines actuacions es realitzen per comprovar la veracitat de les dades curriculars de les persones formadores i/o tutors.

En les sessions presencials:

Disposem d'una base de dades del personal docent on es guarda el dossier professional 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 els 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 el compliment dels requisits marcats a través de l'entrega de documentació acreditativa. Si en aquesta entrevista no s'ha aportat la documentació no s'ha continuat amb el procés de selecció.

Per cada acció formativa es revisen de forma específica les prescripcions del personal formador que es detallen en els programes formatius. S'ha prioritzat la selecció del personal docent que hagin participat en anterioritat a la nostra entitat amb una nota de valoració superior de 3 punts sobre 4.

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 visites in situ a l'aula.

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.

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

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions de teleformació:

Les actuacions per comprovar la veracitat de les dades curriculars de les persones formadores i/o tutors són les mateixes que les descrites per les sessions presencials.

Per les sessions en teleformació es té en compte que el docent disposi d'un acreditació en formació moodle mínima de 30 hores, o bé experiència en gestió de plataformes moodle amb l'aportació del certificat d'empresa que acrediti l'experiència en formacions en aquesta metodologia.

## 2.8. Horari

⇒ Descriure com es controla el compliment de l'horari comunicat en S10. En teleformació, indicar si s'ha realitzat algun control dels registres de les connexions.

En les sessions presencials:

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

En les sessions en aula virtual:

NA

En les sessions de teleformació:

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.

En l'informe de connexions també apareix les connexions del personal docent, en el quan ha d'estar disponible pels alumnes.

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 resultat d'aquestes.

## 2.9. Programa

⇒ Indicar si durant la visita de control, s'ha verificat que s'està seguint el programa del curs, en cas afirmatiu, indicar el protocol d'actuació.

En les sessions presencials:

El control conforme s'està seguint el programa del curs en les sessions presencials es realitza durant tot el transcurs de l'acció formativa a través de visites periòdiques presencials a l'aula i sessions de seguiment amb els alumnes i docents, realització del qüestionari de satisfacció intern al 25% de les hores de l'acció, a través dels qüestionaris d'avaluació de la qualitat a la finalització de l'acció, i a través del informe final del docent.

En relació als qüestionaris que es faciliten als alumnes abans del 25% de les hores del curs es valora:

- Valoració del programa formatiu: grau del compliment amb els objectius, continguts ajustats a les seves necessitats, modalitat i metodologia emprada.
- Valoració de la gestió acadèmica: resolució d'incidències i comunicació amb el responsable del curs.
- Valoració de l'actitud de l'expert/a: coneixement de la matèria, feed-back realitzat, atenció rebuda, i comunicació amb els participants.
- Suggeriments i recomanacions a realitzar

En relació al **seguiment personalitzat realitzat als alumnes** es valora:

- El nivell de participació al curs
- Realitzar un seguiment de les persones formadores.
- Valorar els suggeriments i propostes dels alumnes

En relació al **qüestionari d'avaluació de la qualitat a la finalització de l'acció** es valora els continguts tractats en el curs, la metodologia, els/les formadors/es, etc.

En relació al **seguiment amb el docent i l'informe final que realitza** es valora:

- Organització del curs en quant 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

Quan es detecten desviacions respecte al programa formatiu, es realitza una reunió entre la tècnica responsable del curs amb la persona formadora per establir accions correctores per a

la millora en relació al programa del cursi s'implementa una revisió regular per assegurar que les modificacions estan tenint l'impacte desitjat abans de la finalització de l'acció, repetint els qüestionaris o a través d'un seguiment personalitzat amb els participants.

Durant l'execució dels cursos en modalitat presencial, els organismes competents van dur a terme dues visites de seguiment amb l'objectiu de verificar el correcte desenvolupament de les accions formatives.

**Acció 14 Grup 2** : Aquest grup va rebre un requeriment de documentació en què es sol·licitava la presentació dels següents documents:

- Annexos 1 dels participants.
- Informe d'activitat diària signat i emplenat.
- Documents acreditatius dels requisits d'entrada al mòdul de pràctiques i d'accés al Certificat de Professionalitat.
- Fitxa del tutor/a segons el model establert.
- Convenis de pràctiques i plans d'activitats signats.

A més, es va detectar una desviació, ja que no es va poder comprovar in situ la realització de les pràctiques d'un participant. Per aquest motiu, es va requerir una justificació documental complementària, així com una concreció més detallada sobre la ubicació de les pràctiques en el conveni corresponent.

En resposta, l'entitat *Institut de Serveis de Formació Aspasia, S.L.* va aportar tota la documentació sol·licitada, incloent-hi annexos, informes i justificants necessaris. També es va presentar la fitxa del tutor Marcos Calvo Viana, qui va assumir el seguiment de l'acció formativa després de la baixa de la docent inicial, Maria Leonor Balbuena Palacios, el 08/10/2024. Aquesta substitució no es va actualitzar correctament en el sistema S10 de Conforcat per un error administratiu, situació que es va justificar en la resposta al requeriment.

**Acció 14, Grup 3:** En aquest cas, el requeriment de documentació incloïa la presentació dels següents elements:

- Annexos 1 de les persones participants incloses a l'S-20.
- Informe d'activitat diària signat i emplenat per una de les participants
- Documents acreditatius dels requisits d'accés al Certificat de Professionalitat.
- Fitxa del tutor/a segons el model establert, amb acreditació de la competència docent.
- Convenis de pràctiques i plans d'activitats signats.

L'entitat va aportar tota la documentació requerida dins el termini establert, incloent-hi annexos, informes i justificants necessaris. Es va presentar l'informe d'activitat diària signat per la participant, així com la fitxa del tutor/a acreditant la seva competència docent i experiència laboral. Finalment, es van lliurar els convenis de pràctiques i els plans d'activitats degudament signats i completats.

Amb la presentació de tota la documentació requerida, es va donar compliment a les indicacions del requeriment, garantint així el correcte seguiment i validació de l'acció formativa sense incidències de certificació.

En les sessions en aula virtual:

En les sessions de teleformació:

El control conforme s'està seguint el programa del curs en les sessions teleformació es realitza durant tot el transcurs de l'acció formativa a través del seguiment amb els alumnes, realització del qüestionari de satisfacció intern al 25% de les hores de l'acció, a través dels qüestionaris d'avaluació de la qualitat a la finalització de l'acció, i a través del informe final del docent.

En relació als qüestionaris que es faciliten als alumnes abans del 25% de les hores del curs *a través de la plataforma Moodle* es valora:

- Valoració del programa formatiu/materials didàctics: grau del compliment amb els objectius, continguts ajustats a les seves necessitats, modalitat i metodologia emprada.
- Valoració de la gestió acadèmica: resolució d'incidències i comunicació amb el responsable del curs.
- Valoració de l'actitud de l'expert/a: coneixement de la matèria, feed-back realitzat, atenció rebuda, i comunicació amb els participants.
- Sugeriments i recomanacions a realitzar

En relació al seguiment personalitzat realitzat als alumnes es valora:

- El nivell de participació al curs, tant per el % de connexió al curs com el grau de participació a través dels informes de la plataforma
- Realitzar un seguiment valoratiu del curs per via telefònica (trucades o WhatsApp) o per les vies de comunicació de la plataforma (correu electrònic o xat)
- Realitzar un seguiment de les persones formadores.
- Valorar els suggeriments i propostes dels alumnes

En relació al qüestionari d'avaluació de la qualitat a la finalització de l'acció es valora els continguts tractats en el curs, la metodologia, els/les formadors/es, etc.

En relació al seguiment continu amb el docent i l'informe final que realitza es valora:

- Organització del curs en quant 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
- Sugeriments i recomanacions a realitzar per a futures formacions

Quan es detecten desviacions respecte al programa formatiu, es realitza una reunió entre la tècnica responsable del curs amb la persona formadora per establir accions correctores per a la millora en relació al programa del curs i s'implementa una revisió regular per assegurar que

les modificacions estan tenint l'impacte desitjat abans de la finalització de l'acció, repetint els qüestionaris o a través d'un seguiment personalitzat amb els participants.

Aquests canvis es recolliran en la guia de l'alumne de l'acció per aplicar-los en futures edicions. Les modificacions poden incloure: canvis en els materials o recursos utilitzats, introducció de noves dinàmiques de participació, millora en els mètodes de comunicació i interacció, formació addicional per als formadors o substitució d'aquest.

Durant l'execució dels cursos en modalitat de teleformació, els organismes competents van dur a terme tres visites de seguiment amb l'objectiu de verificar el correcte desenvolupament de les accions formatives.

**Acció 2, Grup 1:** Durant la visita de seguiment, es va emetre un requeriment de documentació en què es sol·licitava la presentació dels següents documents:

- Annexos 1 dels participants inclosos a l'S-20.
- Llistats d'assistència de totes les sessions (S-30) fins al moment.
- Model d'instruments d'avaluació.
- Material didàctic.
- Programa i continguts del curs.
- Informació sobre la publicitat realitzada.
- Requisits de la persona formadora i dels participants.

En resposta, l'entitat formadora va aportar tota la documentació requerida. Es va corregir l'omissió inicial d'un dels Annexos 1, que es va incloure posteriorment. Així mateix, es van presentar els llistats d'assistència actualitzats, el model d'instruments d'avaluació, el material didàctic i els programes formatius disponibles a la plataforma Moodle. També es van aportar evidències de la publicitat realitzada i la documentació acreditativa dels requisits del formador/a i dels participants.

L'entitat va justificar el seguiment realitzat durant l'acció formativa, destacant les comunicacions setmanals amb el docent per assegurar la qualitat del curs i la utilització de qüestionaris de qualitat integrats a la plataforma Moodle, els quals van obtenir resultats satisfactoris.

Amb la presentació de tota la documentació requerida i les explicacions aportades, es va sol·licitar la consideració del requeriment com a complert i la resolució de la incidència.

**Acció 9, Grup 1:** En aquest cas, el requeriment de documentació incloïa la presentació dels següents elements:

- Annexos 1 i fulls d'inscripció de les persones participants incloses a l'S-20.
- Documents acreditatius dels requisits d'entrada.
- Programa i continguts del curs.
- Llistats d'assistència (S-30), si escau.
- Fitxa de la persona experta acreditant la seva competència docent, formació i experiència laboral.
- Annexos 01, 02 i 03, relatius a la programació didàctica, la planificació de l'avaluació i la planificació didàctica.
- Models d'instruments d'avaluació.

- Publicitat del curs.
- Correcció d'una desviació detectada, consistent en l'absència del document de Drets i compromisos a la plataforma.

L'entitat va aportar tota la documentació sol·licitada dins del termini establert. Es va detectar un error administratiu en el qual el número de grup d'un participant constava erròniament com a grup 2 en lloc de grup 1, motiu pel qual es van presentar tant els annexos signats amb l'error inicial com els corregits amb la numeració correcta.

L'entitat també va justificar el procés de seguiment i avaluació de la formació, detallant la coordinació setmanal amb el docent, la realització d'un qüestionari de qualitat al 25% de l'acció formativa i el procés d'avaluació final. A més, es va aportar un escrit explicatiu de la docent, confirmant que la comunicació i el seguiment amb l'alumnat s'havien dut a terme de manera continuada durant tot el curs.

Amb la presentació de tota la documentació requerida i les explicacions aportades, es va sol·licitar la consideració del requeriment com a complert i la resolució de la incidència.

**Vam rebre reclamació el 12/02/2024 pel Consorci de Formació Contínua en referència a la formació MF1442 Programació didàctica d'accions formatives per a l'ocupació acció 9 grup 2 rebuda per part de dos alumnes a la qual vam donar resposta a l'administració:**

#### **Sobre la queixa de David Checa:**

David té una discapacitat que li ha dificultat completar el curs. S'ha oferit suport continu a través de correus, trucades i missatges (45 respostes a través de Moodle i diverses trucades).

Des del principi va mostrar dificultats amb la metodologia, sol·licitant modificacions (com la videoconferència en lloc de les tutories presencials).

Va tenir problemes per visualitzar els continguts, va sol·licitar materials en paper i va expressar insatisfacció amb la plataforma. S'han fet múltiples trucades i respostes per resoldre els seus dubtes.

A pesar de les intervencions, el seu rendiment final al curs va ser insuficient, amb una qualificació de 1,47, i no va superar l'examen final.

#### **Sobre la queixa de Jordi Tosas:**

Jordi va comunicar dificultats per continuar el curs. Se li va animar a finalitzar-lo i a presentar-se a l'examen final.

Va entregar les activitats d'última hora, però no va superar l'examen final (7,5 en l'examen objectiu i 4 en el pràctic).

Va reclamar per problemes tècnics amb la connexió a la plataforma durant l'examen, però es va confirmar que els problemes van ser puntuals i que se li va donar més temps i accés a un altre equip informàtic.

En revisar les activitats entregades, es va observar que Jordi va marcar diverses com "ENTREGADA SENSE REALITZAR PER FALTA DE TEMPS", fet que va invalidar el seu examen segons la normativa.

En resum, tot i els intents de suport i adaptació a les necessitats dels alumnes, tant David com Jordi no van complir amb els requisits per superar el curs segons la normativa establerta.

### 2.10. Altres aspectes

- ⇒ Anotar aspectes rellevants del vostre control que no han estat recollits en els anteriors apartats.

En les sessions presencials:

En les sessions en aula virtual:

En les sessions de teleformació:

## 3. Control documental

### 3.1. Subcontractació

- ⇒ *Indicar quin control s'ha realitzat per assegurar el compliment de la normativa respecte a la subcontractació.*

NA

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

- ⇒ *En les sessions presencials i en aula virtual, indicar si, en la visita de control, s'ha comprovat que les persones presents a l'aula coincideixen amb les que consten a al full de control d'assistència (S30).*
- ⇒ *En les sessions de teleformació, indicar si es realitza algun tipus de control per comprovar la identitat de les persones que segueixen el curs.*

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. L'accés a la plataforma està limitat a l'usuari i contrasenya unipersonal, a través del seguiment personalitzat realitzat es verifica que la connexió i consecució de la formació és de la persona inscrita a la formació.

**El seguiment de l'assistència dels mòduls de pràctiques** es gestiona a través del document REF16, en el qual l'alumnat ha de registrar diàriament la seva assistència mitjançant la signatura corresponent, així com imputar les funcions desenvolupades conforme al pla d'activitats establert prèviament.

Un cop finalitzat el període de pràctiques, tant el tutor/a de l'empresa com el tutor/a del centre de formació han de verificar i validar l'assistència mitjançant la seva signatura, garantint així el compliment dels requisits formatius.

És important destacar el compromís i la implicació de l'alumnat, ja que, en la majoria dels casos, l'assistència assoleix el 100%. Les absències, quan es produeixen, responen principalment a causes de força major, tenint en compte que una part significativa de l'alumnat compagina les pràctiques amb la seva activitat laboral, adaptant els seus horaris professionals per a poder dur-les a terme.

### 3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants

⇒ *Descriure els tipus de controls que es realitzen per assegurar que la formació no ha estat un cost per 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.

### 3.4. Publicitat

⇒ *Informar quins canals de comunicació s'utilitzen per fer difusió i publicitat de la formació i si es comprova l'adequació dels logotips a la normativa d'aplicació.*

El nostre departament de màrqueting i comunicació realitza un informe mensual per analitzar 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 172 persones d'aquests s'han acabat matriculant 55, això suposa un 32%.
- E- magister: S'han interessat 19 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 2, això suposa un 10.52%.
- Newletters: S'han interessat 472 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 396, això suposa un 83.89%.
- Web: S'han interessat 154 persones d'aquestes s'han acabat matriculant 43, això suposa un 28%.

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.

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.

Durant l'execució de les accions promocionals, es va dur a terme una revisió exhaustiva per verificar la correcció dels logos utilitzats en la publicitat difosa a través de tots els canals de comunicació.

Aquesta comprovació tenia com a objectiu assegurar que els logos emprats complissin amb les directrius establertes, respectessin la identitat visual de les entitats implicades i garantissin una coherència gràfica en tots els materials publicitaris.

Es van revisar tots els formats i suports de comunicació, incloent publicacions en xarxes socials, cartells, fulletons i altres mitjans visuals. En els casos en què es van detectar discrepàncies, es van realitzar les correccions necessàries abans de la seva difusió definitiva. Gràcies a aquesta supervisió, es va aconseguir garantir una comunicació visual alineada amb els estàndards requerits.

### 3.5. Altres aspectes

⇒ *Explicar altres aspectes rellevants que es considerin i no han estat recollits en els anteriors apartats.*

## 4. Avaluació del programa de formació

⇒ *Descriure les actuacions d'autoavaluació realitzades per comprovar el grau d'acompliment dels objectius declarats en la sol·licitud de la subvenció.*

⇒ *Indicar les mitjanes aritmètiques de valoració obtingudes en els diferents ítems del qüestionari de satisfacció emplenats per les persones participants.*

El procés d'autoavaluació s'ha realitzat mitjançant diversos indicadors que ens han permès analitzar el grau d'acompliment dels objectius del programa formatiu. A continuació, es detallen els aspectes avaluats:

### 1. Seguiment dels participants al CRM

A través de l'aplicatiu CRM, hem registrat els indicadors sobre la situació laboral dels participants, el nivell d'entrada, les accions d'orientació i les formacions realitzades, així com el seguiment de l'ocupació per tal d'analitzar l'impacte de l'orientació rebuda. Aquest seguiment ha permès una visió detallada de l'evolució dels participants i l'efectivitat de les accions formatives en el seu desenvolupament professional.

### 2. Resultats dels qüestionaris de valoració dels alumnes

Els resultats obtinguts dels qüestionaris de valoració en relació amb la situació laboral, característiques dels alumnes i la seva satisfacció han estat els següents:

- **Situació laboral:**
  - **76,46** dels alumnes són treballadors.



- **23,54%** es troben desocupats.  
L'objectiu inicial de no superar el 30% de persones desocupades s'ha complert satisfactòriament.
- **Col·lectius prioritaris:**
  - **82,99%** dels alumnes pertanyen a col·lectius prioritaris.
- **Discapacitat:**
  - **0.17 %** dels alumnes tenen alguna discapacitat.
- **Distribució per gènere:**
  - **65,05%** dels alumnes són dones, la qual cosa es manté en línia amb la tendència dels últims anys.
- **Distribució per edat:**
  - Menors de 30 anys: **9,7%**
  - De 30 a 40 anys: **25,57%**
  - De 41 a 50 anys: **31,71%**
  - De 51 a 60 anys: **26,21%**
  - Més de 61 anys: **6,80%**
- **Estudis finalitzats:**
  - Sense titulació: **1.29%**
  - ESO / Graduat escolar: **3.88%**
  - Batxillerat: **11.98%**
  - FPI / Certificat de professionalitat nivell I: **5.82%**
  - Tècnic/a Superior / FP grau superior / Certificat de professionalitat nivell III: **22.98%**
  - Diplomatura / Grau: **14.56%**
  - Llicenciatura / Màster: **30.75%**
  - E. universitari 3r Cicle- Doctor: **3.56%**
  - Altres titulacions: **5.18%**
  -

### 3. Valoració de la formació per part dels alumnes

Els alumnes han realitzat qüestionaris de valoració a la meitat i al final de cada acció formativa per analitzar la seva satisfacció en diferents aspectes. Els resultats obtinguts han estat els següents:

- **Percentatge d'aprovat: 87,29%** dels alumnes han finalitzat la formació amb una qualificació d'apte.
- **Assistència:** La mitjana d'assistència ha estat del **89,63%**.

Els resultats dels qüestionaris que han realitzat els alumnes al 25% de la formació ha estat **(25% de la formació)**:

- Valoració del programa formatiu, material didàctic, instal·lacions i gestió acadèmica: **3,54 sobre 4**.
- Valoració de l'actitud de l'expert/a, coneixements de la matèria i metodologia utilitzada: **3,47 sobre 4**.

Els resultats obtinguts en els qüestionaris de qualitat al finalitzar l'acció formativa impartida en **modalitat presencial** han estat:

- Mitjana de satisfacció: 3,90 sobre 4, superant l'objectiu inicial de 3,5.
  - **Mitjans didàctics: 3,89 sobre 4**. Els mitjans didàctics han estat valorats molt positivament per la seva adequació i utilitat en el procés d'aprenentatge. Aquest resultat reflecteix la cura en la

selecció de materials didàctics adequats per als continguts del curs, així com la seva aplicabilitat a la realitat dels alumnes.

- **Formadors i tutors: 3,90 sobre 4.** La valoració positiva de la tasca dels formadors i tutors destaca la seva professionalitat, proximitat i capacitat d'adaptació a les necessitats del grup. Els alumnes han destacat l'acompanyament efectiu i el suport continuat, així com la capacitat per fomentar un bon ambient d'aprenentatge.
- **Continguts i organització: 3,88 sobre 4.** La valoració dels continguts i l'organització general del curs indica que els alumnes han percebut la formació com ben estructurada i alineada amb les seves expectatives. Això demostra que els objectius del programa es van complir amb èxit en termes de disseny i implementació.
- **Durada i horari: 3,80 sobre 4.** Tot i que la dificultat d'adaptar els horaris als compromisos laborals i personals dels alumnes, s'ha aconseguit superar l'objectiu inicial i superar el 3.5 punts.
- **Instal·lacions: 3,88 sobre 4.** Les instal·lacions complien amb els requisits normatius i tècnics. Tot i que les instal·lacions no van ser un obstacle significatiu, hi ha àrees de millora per oferir un ambient més òptim d'aprenentatge.

Els resultats obtinguts en els qüestionaris de qualitat al finalitzar l'acció formativa impartida en **modalitat de teleformació** han estat:

- **Mitjana de satisfacció: 3,37 sobre 4.** Els resultats dels qüestionaris de qualitat mostren una mitjana de satisfacció de 3,37 sobre 4 en les accions formatives de teleformació, una puntuació lleugerament inferior al mínim establert de 3,5 i també per sota de la mitjana dels cursos presencials, que ha estat de 3,88.

Aquesta diferència pot respondre a la naturalesa pròpia de la formació en línia, on la manca d'interacció directa pot influir en la percepció de l'experiència formativa. Tot i garantir l'accés als continguts i el seguiment dels participants, alguns alumnes poden haver trobat més dificultats per mantenir la implicació i el ritme d'aprenentatge en aquesta modalitat. Per la nostra part, hem comptat amb un tècnic que ha fet seguiment constant juntament amb el docent, motivant els participants a implicar-se activament en la formació i recordant-los les avaluacions que havien de realitzar.

- **Organització de la formació: 3,50 sobre 4.** La valoració positiva de l'organització indica que els alumnes van percebre la formació com ben planificada i amb un flux d'activitats adequat. La gestió de l'entorn de teleformació va ser percebuda com eficaç per mantenir la motivació i la participació.
- **Durada i horari: 3,67 sobre 4.** La durada i horari van ser considerats apropiats per als alumnes en la seva majoria, tot i que, en alguns casos, les responsabilitats laborals van dificultar l'adaptació completa.
- **Formadors: 3,39 sobre 4.** Els formadors van ser valorats positivament per la seva capacitat de comunicació i adaptació a

l'entorn virtual. Encara que es mostra que la comunicació asincrònica pot fer que l'alumne es senti menys acompanyat en el procés d'aprenentatge que en les formacions presencials.

- **Continguts: 3,34 sobre 4.** Els continguts van ser valorats de manera més baixa, en part perquè no es podien modificar degut al format SCORM proporcionat per l'editorial, limitant així l'adaptació a les necessitats específiques dels alumnes. Tot i això, els continguts estaven actualitzats i alineats amb els objectius formatius.
  - **Mitjans didàctics i de suport teleformació: 3,33 sobre 4.** La valoració obtinguda en l'apartat Mitjans Didàctics i de Suport en Teleformació ha estat de 3,33 sobre 4, una puntuació relativament bona però inferior a la que es podria esperar. Aquest resultat pot ser degut a diversos factors propis de la modalitat online que influeixen en la percepció de l'alumnat.
  - **Pràctiques:** La valoració de les pràctiques ha estat de 3.84 sobre 4. Les pràctiques han estat relacionades amb els continguts teòrico-pràctics de l'acció formativa i han permès als alumnes adquirir les habilitats necessàries per treballar en el sector en què s'han format. Pel que fa al seguiment rebut per part del tutor/a o de les persones tutores de les pràctiques, la valoració també ha estat positiva. A més, el 100% de l'alumnat considera que el nombre d'hores dedicades a les pràctiques ha estat suficient.
4. **Valoració de la formació per part dels docents**  
Els docents han realitzat un qüestionari de satisfacció, amb una puntuació mitjana de **3,81 sobre 4**, que demostra el bon treball en equip entre la responsable de la formació i l'equip docent.
5. **Comprovació documental**  
Setmanalment s'ha realitzat la verificació del Check List, que inclou la documentació del programa, comunicacions Conforcat i el control mensual de despeses.
6. **Coordinació del personal intern**  
S'han realitzat reunions setmanals entre el personal (coordinadora, orientadores, tutors de formació, docents i administració) per fer el seguiment dels indicadors de l'estat d'execució del programa, les accions preventives i correctives, i les desviacions detectades.

#### **Resultats generals**

- **635 alumnes inscrits**
- **57 alumnes no iniciats**
- **578 alumnes iniciats**
  - 425 alumnes finalitzats
  - 153 abandonaments
    - 65% per incompatibilitat amb la feina.
    - 25% per motius personals.

10% per canvi de formació al no resultar el que esperaven.

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

⇒ *Detallar:*

- *Millores aplicades de controls de convocatòries anteriors.*
- *Incidències detectades en l'autocontrol realitzat en aquest programa de formació.*
- *Correccions aplicades en aquest programa de formació.*
- *Actuacions de millora previstes per a futures convocatòries*
- *Altres conclusions que es consideri rellevant especificar.*

**Millores aplicades a partir de les convocatòries anteriors:** S'ha garantit la signatura correcta de l'Annex 1, amb totes les dades degudament omplertes abans de l'inici de l'acció formativa, mitjançant l'aplicació Pandadoc.

**Incidències detectades i accions correctives aplicades:** No s'han detectat incidències significatives durant les accions d'autocontrol realitzades, per la qual cosa no hi ha hagut desviacions respecte al programa formatiu inicial, i, per tant, no ha estat necessària cap acció correctiva que requereixi seguiment.

**Actuacions de millora previstes:**

- **Ampliació de materials i activitats:** S'incorporaran més materials complementaris i activitats pràctiques, com simuladors, casos pràctics i role-players, per fer la formació més dinàmica i aplicada. Aquestes activitats no només afavoriran l'aprenentatge pràctic, sinó que també fomentaran la col·laboració entre els diferents membres de l'equip docent i l'alumnat, creant un espai d'intercanvi de coneixements i experiències.
- **Adequació de l'oferta formativa:** Es potenciaran les accions formatives adaptades a les necessitats actuals del mercat laboral, amb especial èmfasi en la millora de competències digitals i tecnològiques, com la intel·ligència artificial (IA) i Power BI. Aquest enfocament també implicarà una millor comunicació i col·laboració entre els companys del departament formatiu per garantir que les formacions responen a les tendències emergents en el sector.
- **Sessió presencial inicial en Certificats de Professionalitat en teleformació:** Es programarà una sessió presencial el primer dia del curs per explicar el funcionament de la formació, la documentació necessària, el sistema d'avaluació i l'ús de la plataforma. Aquesta sessió també permetrà establir un vincle més proper entre el docent i l'alumnat, fomentant una major implicació i creant un ambient més col·laboratiu. A més, es fomentarà la comunicació fluida entre els docents, el personal de coordinació i els alumnes per garantir el millor seguiment de cada participant.
- **Millora en la gestió documental:** S'ha reforçat el procediment intern de verificació documental per assegurar que, en futures visites de seguiment, tota la informació rellevant estigui fàcilment accessible i organitzada. Aquesta millora també implica una major col·laboració entre els departaments de gestió i formació per assegurar que la documentació està actualitzada i es pot consultar de manera eficient en qualsevol moment.
- **Ampliar l'oferta de certificats de professionalitat en modalitat teleformació:** L'oferta de més certificats de professionalitat en modalitat teleformació permetrà ampliar

les opcions formatives disponibles, adaptant-se a les noves demandes del mercat laboral. A mesura que evolucionen les necessitats professionals i tecnològiques, oferir més certificats permetrà als treballadors adquirir noves habilitats i actualitzar les seves competències.

#### **Altres conclusions:**

- Les conclusions obtingudes i els aspectes que el nostre centre destaca en la realització del pla formatiu són els següents:
- Hem aconseguit executar el 100% del projecte formatiu previst al començament de la convocatòria. No obstant això, hem hagut de reformular el pla formatiu en diverses ocasions, afegint més formacions de les previstes inicialment a causa de la pèrdua d'alumnes inicials.
- En resum, pel que fa a les característiques dels participants al nostre programa, podem afirmar que el nostre "alumne tipus" és una dona, amb una edat entre 40 i 50 anys, amb estudis superiors, treballadora qualificada, que coneix la formació a través de les xarxes socials.
- Un 82.99% dels alumnes pertanyen a col·lectius prioritaris.
- Un 76.46% dels nostres alumnes són treballadors.
- S'han mecanitzat un total de 309 qüestionaris de satisfacció final, el que representa un 57.75% del total d'alumnes justificats.
- La valoració global dels alumnes sobre el programa formatiu ha estat positiva. La puntuació mitjana obtinguda ha estat de 3,63 punts sobre 4, destacant l'organització dels cursos i l'atenció rebuda pels formadors/es com els aspectes més valorats. Com a aspectes a millorar, es menciona l'actualització dels mitjans didàctics i els continguts en les accions de teleformació.

#### **Propostes de millora per a futures convocatòries:**

- La valoració de la memòria del programa formatiu en la sol·licitud de la convocatòria hauria de basar-se en criteris més objectius, amb la finalitat d'afavorir els centres que mantenen un nivell d'execució i qualitat constant al llarg de les convocatòries. Això inclouria aspectes com el grau d'execució, la satisfacció dels alumnes (mesurada mitjançant diversos mètodes d'avaluació) i l'entrega de la documentació requerida en les visites de seguiment.
- Facilitar l'extracció de l'Annex 1 amb les dades dels alumnes des de l'aplicatiu Conforcat per garantir la seva exactitud.
- Comprovar la situació laboral dels alumnes mitjançant l'eina Conforcat, tal com es fa en altres plans, per evitar errors en la matriculació i en el tancament del curs.
- Crear una base de dades d'alumnes participants a l'eina Conforcat, facilitant la seva matriculació en futures accions formatives. Així, en introduir el seu DNI o NIE, apareixeran automàticament les seves dades personals.

⇒ Guardar el document en **format pdf** per a poder signar-lo electrònicament.

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