



MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

NÚM.EXPEDIENT:

PQ20230015

ENTITAT SOL·LICITANT:

PALBEN FORMACIÓN Y CONSULTORÍA, SL

Índex

Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat	3
1. Mostra seleccionada.....	4
1.1. Grups formatius integrants de la mostra	4
1.2. Criteri de selecció dels cursos integrants de la mostra.....	5
2. Control “in situ”	5
2.1. Metodologia emprada en el control i revisió.....	6
2.2. Temporalització.....	7
2.3. Recursos materials i/o tècnics.....	7
2.4. Recursos humans	8
2.5. Registre documental	8
2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia.....	9
2.7. Persones formadores / tutors	9
2.8. Horari.....	10
2.9. Programa	11
2.10. Altres aspectes	12
3. Control documental.....	13
3.1. Subcontractació.....	13
3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)	13
3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants.....	13
3.4. Publicitat	14
3.5. Altres aspectes	14
4. Avaluació del programa de formació.....	15
5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control.....	16
Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant).....	18

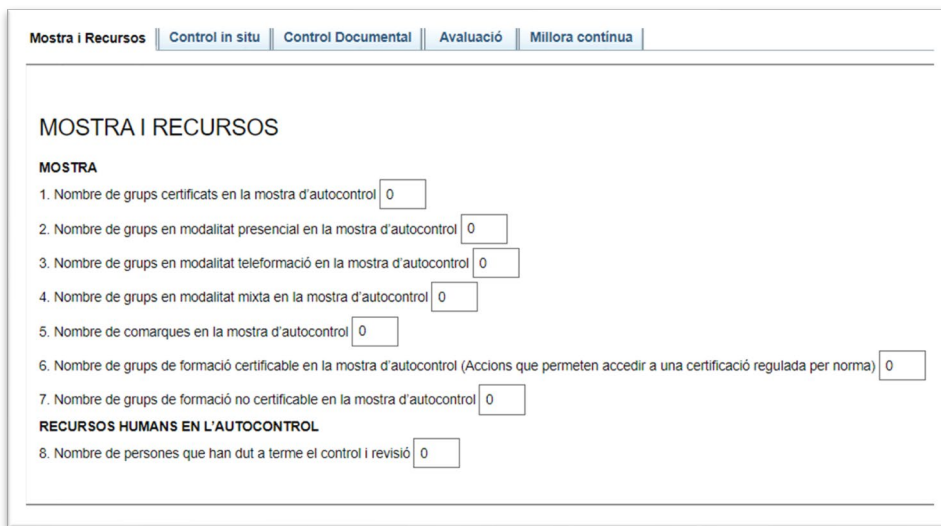
Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat

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:

The screenshot shows the 'MOSTRA I RECURSOS' (Show and Resources) tab of the form. At the top, there are tabs for 'Mostra i Recursos', 'Control in situ', 'Control Documental', 'Avaluació', and 'Millora contínua'. The main content area is titled 'MOSTRA I RECURSOS' and contains two sections: 'MOSTRA' and 'RECURSOS HUMANS EN L'AUTOCONTROL'. Each section has a list of questions with input fields for numerical answers. The 'MOSTRA' section has 7 questions, and the 'RECURSOS HUMANS EN L'AUTOCONTROL' section has 1 question. All input fields currently show the value '0'.

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

Confirmació



Si es tanca el formulari, no es podrà modificar. Si no es tanca, s'haurà de tancar posteriorment per poder enviar l'autoliquidació. Per enviar l'autoliquidació és necessari haver emplenat el formulari i haver-lo tancat. Estàs segur de continuar?

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

 **Guardar**
 **Tancar Indicadors**

→ 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.

<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>
19	1	AV	13	Y	B66097015	20/12/2023	08/07/2023	07/02/2024
19	2	AV	13	Y	B66097015	12/09/2023	11/12/2023	09/10/2024
1	1	AV	13	Y	B66097015	15/02/2024	11/04/2024	11/04/2024
2	1	AV	13	Y	B66097015	15/04/2024	09/05/2024	15/04/2024
3	1	AV	13	Y	B66097015	13/05/2024	06/06/2024	06/06/2024
4	1	AV	13	Y	B66097015	10/06/2024	25/07/2024	25/07/2024
5	1	AV	13	Y	B66097015	16/09/2024	10/10/2024	10/10/2024

6	1	AV	13	Y	B66097015	17/09/2024	17/09/2024	17/09/2024
7	2	PR	13	Y	B66097015	28/10/2024	10/12/2024	10/12/2024
7	3	PR	13	Y	B66097015	21/10/2024	11/12/2024	11/12/2024
7	5	PR	13	Y	B66097015	21/11/2024	11/12/2024	11/12/2024
7	6	PR	13	Y	B66097015	11/11/2024	11/12/2024	11/12/2024

*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.

Els grups escollits cobreixen la totalitat dels comunicats i executats. La mostra inclou tant cursos d'idiomes (Francès N3) com de certificació professional (Ofimàtica, Enregistrament de dades, Tècniques de recepció i comunicació, Operacions administratives comercials, Llengua estrangera professional per a la gestió administrativa en la relació amb la clienta o el client, Gestió d'arxius).

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 en aula virtual:

Al inici del curs, s'ha accedit a l'aula virtual per presentar els cursos i avaluar les instal·lacions (aplicacions, plataformes). Anteriorment s'han realitzat entrevistes per verificar la idoneïtat i informar els formadors sobre els continguts de l'acció i la responsabilitat i importància del full d'assistència, que ha de ser signat diàriament pel formador o tutor. S'ha verificat que els llistats estiguessin signats des de la data d'inici fins al dia de la visita i que hi fossin els alumnes comunicats al S20. També se'ls ha informat sobre l'instrument d'avaluació, el programa i el calendari.

El Qüestionari d'avaluació de procés (QAP) s'ha realitzat mitjançant una visita a cadascun dels grups per part dels tutors. En aquest qüestionari es demana a l'alumne que valori aspectes com el funcionament, el formador i el material. A més, hi ha un espai reservat per a observacions i/o anotació d'incidències, així com per a possibles propostes de millora.

En aquesta visita amb els alumnes, el tutor els recorda que, en ser cursos subvencionats, no han de pagar cap quantitat, així com la importància de l'assistència i del sistema d'avaluació per obtenir el certificat d'aprofitament. S'ha remarcat la necessitat de mantenir la càmera sempre activa, s'ha comprovat el material didàctic lliurat a l'alumnat i el tutors s'han posat a la seva disposició per a qualsevol dubte o suggeriment. S'ha revisat si es disposava de la documentació necessària.

A més, s'ha fet un seguiment de l'evolució de totes les accions formatives realitzades en aula virtual, tant a formadors com a alumnes, mitjançant trucades telefòniques abans, durant i després de finalitzar l'acció, per conèixer la seva implicació en el curs i gestionar i revisar la documentació associada als cursos.

Es preveu aplicar les mesures correctores en la propera convocatòria. Si hi ha aspectes relacionats amb la qualitat de la formació (implicació del formador/tutor, queixes de l'alumnat, problemes de connectivitat, manca de documentació, etc.), es valora la seva importància i, si és possible, s'implementen immediatament.

En finalitzar l'acció formativa (o bé de forma telemàtica per Microsoft Forms o bé en l'última sessió presencial (examen)) s'ha passat el qüestionari de qualitat final (QAF) exigint per la normativa per detectar les opinions dels participants sobre diferents paràmetres a mesurar, com adequació de les instal·lacions i materials empleats, formadors, metodologia, continguts formatius, així com els suggeriments i observacions particulars de cadascun dels participants. Totes aquestes dades, són analitzades mitjançant un sistema estadístic a fi d'obtenir resultats mesurables que ens permetin una valoració objectiva de la qualitat de l'acció formativa.

En les sessions presencials:

En les sessions de teleformació:

2.2. Temporalització

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

En les sessions en aula virtual:

El Qüestionari d'Avaluació del Procés (QAP) s'ha programat en funció de la durada de l'acció formativa, en arribar al 25% de les sessions de l'activitat formativa, aproximadament. El Qüestionari d'Avaluació Final (QAF) s'ha programat al finalitzar el curs.

En les sessions presencials:

En les sessions de teleformació:

2.3. Recursos materials i/o tècnics

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

En les sessions en aula virtual:

Per al control i revisió, s'han utilitzat diversos recursos materials i tècnics, com ara llistes de verificació i documentació del curs. Això inclou annexos, rebuts de material i programes, planificacions i programacions didàctiques, cartells d'aula, documents S10, calendaris, materials didàctics, registres de connexions, els qüestionaris d'avaluació, dades sobre el nombre de participants inscrits i finalitzats, resums d'enquestes per recollir la informació de les visites tècniques i dels alumnes, plantilles en Excel per al buidatge d'enquestes i disseny d'informes, així com presentacions i guies. Tota aquesta documentació es troba disponible a la plataforma organitzada per grups.

Els qüestionaris de QAP es completen i es recopilen usant Microsoft Forms que és una eina per a crear qüestionaris i passar-los de forma virtual. El QAF s'ha realitzat en alguns casos de forma virtual (per Forms) o 'en situ' el dia del examen, en suport físic (paper i bolígraf), aprofitant la presència dels alumnes al centre de formació.

En les sessions presencials:

En les sessions de teleformació:

2.4. Recursos humans

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

En les sessions en aula virtual i presencials: Les responsables i la directora de formació han estat encarregades d'analitzar i interpretar les dades, elaborar memòries i informes, revisar les avaluacions per assegurar-ne la idoneïtat i verificar quins alumnes són aptes o no. També han realitzat visites de control i avaluació, han fet el seguiment de la gestió, certificació i justificació, i han mantingut el contacte amb formadors i alumnes. El personal d'administració i màrqueting ha gestionat la revisió de la documentació, la recollida i buidatge de dades, i l'organització, tabulació i processament de la informació. Quan ha estat necessari, qualsevol dels professionals implicats ha donat suport a les tasques dels seus companys. Els Qüestionaris d'Avaluació del Procés (QAP) i els Qüestionaris d'Avaluació Final (QAF) s'han fet mitjançant una visita dels tutor dels cursos (Nicky Whitley, Raul Jaime Mestre). El tutor s'encarrega de la passació, correcció i avaluació dels qüestionaris de procés. La gestió documental dels qüestionaris d'avaluació de procés (QAP) s'ha realitzat pel Departament d'Administració (Silvia Barrufet (Directora de Formació), Mirela Geanta (Cap d'Administració), Anna Alsina (Administració), Shakuu Yeboa (Administració), Núria Mateo (Cap de Màrqueting), Mercè Farrés (Màrqueting)).
En les sessions presencials:
En les sessions de teleformació:

2.5. Registre documental

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

En les sessions en aula virtual: Tota la documentació es troba disponible a la plataforma organitzada per grups.
En les sessions presencials: Tota la documentació es troba disponible a la plataforma organitzada per grups.

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:

En els cursos d'idiomes (francès) la primera i última sessions dels cursos s'han fet de manera presencial, en els de certificació professional, l'última de cada mòdul. En la primera sessió es fa verificació in situ del correcte desenvolupament de la formació, i aprofitem per fer-ne el lliurament de material didàctic (llibres, dossiers, bloc de notes, bolígraf i documentació) i la supervisió de la correcta complementació dels documents oficials (Annex 1, S30, Rebut material). Es detallen tots els punts importants que l'alumnat cal que sàpiga, com el funcionament de l'acció formativa, la normativa sobre l'assistència, els sistemes d'avaluació, la certificació (tot el que entra en el dossier d'informació adreçada als alumnes). Per a realitzar les sessions presencials, disposem de secretaria, recepció, i serveis sanitaris, separats per sexes i adaptats, l'estat dels quals es comprova abans de l'inici del curs. Aquestes sessions, igual que les sessions de l'avaluació o examen final, es fan en el nostre propi centre en Badalona, per tant no ha existit cap acord de disponibilitat amb altres centres.

En les sessions en aula virtual:

En els grups que han utilitzat l'aula virtual, hem avaluat aspectes com la facilitat d'accés, la connectivitat amb la plataforma, la comunicació bidireccional, així com la interacció i el treball en línia.

Sessions en teleformació:

2.7. Persones formadores / tutores

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

En les sessions presencials:

En les sessions en aula virtual:

Comptem amb un equip de personal propi amb àmplia experiència professional i com a docents. Al començament del programa, es va realitzar la selecció de formadors basant-se en criteris d'idoneïtat. Per als nous formadors incorporats, es

va establir un primer contacte telefònic seguit d'una entrevista personal per avaluar les seves aptituds. Es van revisar els seus currículums, títols i certificats, es van valorar els anys d'experiència, es va consultar l'informe de vida laboral i es van verificar certificats d'empreses per assegurar la seva competència docent i professional.

Els formadors dels cursos presencials impartits en aula virtual han contribuït al control de l'execució passant llista diàriament a l'inici de cada sessió, responsabilitzant-se amb la seva signatura i supervisant les aules virtuals. Quan els alumnes no han assistit de manera regular, s'ha realitzat un seguiment personalitzat per esbrinar els motius de les seves absències. Els tutors han dut a terme funcions com instruir els formadors en els protocols, fer les presentacions i estar disponibles per a l'alumnat.

Per al control, hem proporcionat instruccions als formadors sobre tots els processos que havien de seguir abans, durant i després de la formació. Durant l'execució de l'acció formativa, s'ha fet un seguiment per confirmar que tot es desenvolupava correctament. Ha existit un feedback continu entre formadors i centre, i un cop finalitzada l'acció formativa, es comparteixen les valoracions dels alumnes recollides en els qüestionaris d'avaluació de la qualitat. Les incidències qualitatives detectades durant l'execució es discuteixen amb el formador per trobar una solució tan aviat com sigui possible. Les que es detecten en els qüestionaris, a nivell quantitatiu, es registren per implementar accions correctives en el futur.

En les sessions de teleformació:

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:

En les sessions en aula virtual:

Les visites telemàtiques a l'aula virtual es duen a terme durant l'horari programat, interactuant amb els alumnes i el formador i revisant els informes diaris de connexions. A més, es demana al formador que comuniqui qualsevol problema amb l'horari previst o, si és necessària alguna modificació, tan aviat com sigui possible per poder informar el Conforcat.

Durant la formació, es fa comprovació del compliment horari d'impartició: l'equip de Administració i el tutor tenen accés en tot moment a tots els grups actius en Teams i poden comprovar que les sessions es desenvolupen amb normalitat.

Tots els grups s'han executat en horari de tarda. Tractant-se de programes de formació adreçats a persones treballadores, considerem que l'horari de tarda és el que més facilitats dona als alumnes per a poder compaginar la formació amb les seves obligacions laborals.

En les sessions de teleformació:

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:

En les sessions en aula virtual:

A l'inici del curs l'alumne rep un programa del curs en el qual es detalla:

- Objectius de l'acció formativa.
- Continguts.
- Metodologia didàctica.
- Procediment d'avaluació.
- Recursos.

S'ha lliurat en paper en la primera sessió presencial, i s'ha penjat en la carpeta de Documentació del curs en el grup de Teams.

En el qüestionari d'avaluació de procés (QAP), els alumnes tenen l'oportunitat d'avaluar diversos aspectes, entre ells el ritme del curs i el compliment del temari. També el tutor es manté en contacte amb el formador per fer seguiment tant del programa com de la planificació d'avaluació.

Al ser un curso d'idiomes, s'ha realitzat una prova de nivell online a través de la nostra plana web. Aquesta prova de nivell ha permès determinar el nivell lingüístic situacional de cada persona i garantir que el nivell dels participants correspon amb els requisits del programa formatiu, amb als itineraris formatius que permetin assolir els nivells i als criteris d'igualtat i objectivitat.

En les sessions de teleformació:

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:
Abans de començar la formació:

Durant la preparació de l'activitat, es va establir contacte amb els formadors per ressaltar i revisar tots els aspectes necessaris per al seu correcte desenvolupament. Es va posar èmfasi en la importància de l'assistència, indicant que havien de verificar-la i signar el document S30 al final de cada sessió. També es va destacar la rellevància de l'avaluació per obtenir el certificat d'assistència i d'aprofitament en cas de superar satisfactòriament l'avaluació final del curs.

Durant la formació:

A cada sessió, es demanava adjuntar l'S30 signat per fer un seguiment de l'assistència dels alumnes i detectar possibles desviacions. Si es notava una baixa assistència, es contactava amb l'alumne per conèixer els motius, identificant la causa i proposant mesures correctores si era necessari. Es van realitzar trucades telefòniques durant el desenvolupament del curs per assegurar la correcta execució de les accions formatives i prevenir possibles incidències.

En els darrers dies de la formació, es contactava amb els formadors per recopilar informació sobre el desenvolupament del curs, possibles incidències, i per administrar el qüestionari de qualitat i la prova d'avaluació.

Després de finalitzar la formació:

Es va dur a terme una revisió de tota la documentació del curs per comprovar que tot estava en ordre, amb especial atenció als S30 per verificar quins alumnes havien complert el 80% de la durada del curs i determinar a qui es podia lliurar el certificat d'assistència.

Posteriorment, es van revisar les proves d'avaluació dels alumnes que havien assolit el percentatge mínim d'assistència per comprovar la idoneïtat de l'avaluació i identificar els alumnes aptes per rebre el certificat d'aprofitament del curs.

Un cop tota la documentació estava verificada, es tancava l'expedient de l'acció per incloure'l a l'aplicació Conforcat.

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.*

Tots els processos i funcions del programa s'han realitzat internament pel personal del centre.

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.*

Durant l'activitat formativa s'ha fet control d'assistència (registrament de connexions a la plataforma de Teams y S30, controlat per l'equip de Administració (Silvia Barrufet, Mirela Geanta). Les fulles de S30 (en format pdf) es pugen a una carpeta dins del Teams (Documentació - formador), i la persona formadora té accés per a descarregar, emplenar, signar, i tornar a carregar la fulla emplenada en la carpeta.

D'altra banda, l'equip d'Administració també tenen accés a les carpetes de tots els grups i controlen les assistències accedint a les carpetes i revisant les S30 de cada grup al llarg del curs.

També es genera per a cada sessió un arxiu d'Excel exportat per Teams que detalla les connexions de tots els alumnes que han estat present (hora d'entrada, hora de sortida). Aquests informes de connexió es guarden en una carpeta accessible tan pel formador com pel equip d'Administració.

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.*



Al començament del pla formatiu, s'informa tots els formadors que la formació està íntegrament subvencionada i que cap despesa del curs pot ser cobrada a l'alumne. Quan s'inicia cada curs, es comunica als alumnes que la formació és completament subvencionada i se'ls lliura o es penja el document de "Drets i compromisos" durant la primera sessió a l'aula virtual o plataforma de teleformació.

A més, s'ha comprovat que en la publicitat s'especifiqui clarament que es tracta d'una formació subvencionada. Durant les visites de seguiment, es pregunta directament als alumnes sobre això, així com en la recollida de les seves valoracions.

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.

La publicitat i difusió de les accions formatives contempla la implicació de la secretaria del centre i del personal de màrqueting posant a disposició de les persones treballadores interessades l'oferta formativa que es fa informant a través dels canals i mitjans següents:

- Circulars i emails a exalumnes del centre.
- Anuncis en les OTG locals i dels barris de Barcelona.
- Atenció telefònica.

Informació a la web: <https://meritschool.com/cursos/>
<https://fci.es/cursos/>

Elaboració i disseny d'anuncis per xarxes socials:

- <https://www.facebook.com/MeritSchoolBCN>
- <https://www.linkedin.com/company/merit-school>
- <https://www.instagram.com/merit.school/>
- <https://www.facebook.com/TicFCI>
- <https://www.linkedin.com/company/fci>
- <https://www.instagram.com/cursosfci>

S'ha fet control i seguiment d'impacte de les campanyes de publicitat i hem realitzat registri documental en el núvol; en les respostes dels qüestionaris finals, es registren per quin canal els alumnes han conegut l'existència dels cursos, i s'han realitzat controls dels logotips utilitzats.

3.5. Altres aspectes

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

Es conserva i administra tota la documentació relacionada amb cada acció formativa de manera adequada i en el termini establert per a cada tipus de document, seguint les directrius de la guia de la convocatòria. Es verifica la documentació dels alumnes

(DNI, documents laborals, Annex 1 signat, comprovant de recepció de material, comprovant de recepció del programa), així com la corresponent a totes les accions formatives (currículums de formadors i tutors, programació didàctica, planificació de l'avaluació, materials publicitaris, S10, S20, programa, calendari, material didàctic, activitats, S30, registre d'assistència en Excel, model d'examen, exàmens, informe d'avaluació de l'aprenentatge, qüestionaris del Consorci, certificats i comprovant de recepció del certificat).

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.*

Per constatar l'assoliment de les competències adquirides dels alumnes a través de l'aprenentatge s'han realitzat dos accions de forma estructurada i sistematitzada. D'una banda el control de l'assistència dels alumnes que fem amb els formats de l'administració (S30) i el registrament dels temps de connexió mitjançant la plataforma de Microsoft Teams. Per a avaluar l'aprenentatge, les habilitats, actituds i coneixements dels alumnes està prevista l'execució de diverses accions de seguiment i avaluació que es reflecteix en els diferents registres documentals i informes definits per a cada formació.

En tots els cursos s'han fet aquests dos tipus de valoracions del curs, una del grau de satisfacció de l'alumne vers els objectius, la correspondència amb les necessitats de la formació, el disseny de la programació, la metodologia, l'adaptació del programa a l'alumnat, l'acceptació de suggeriments de l'alumne, les instal·lacions, el material, el suport didàctic i els resultats generals; i altra de consecució d'objectius pedagògics per part dels formadors, que queda reflectit de forma global en la memòria de l'acció formativa. Els responsables d'analitzar aquest procés són els propis formadors, els tutors i l'equip de gestió pedagògica.

En el qüestionari d'avaluació de procés (QAP) es demana a l'alumne que valori aspectes com el funcionament, el formador i el material. Una vegada tabulats els qüestionaris d'avaluació de procés per administració s'obté **una nota sobre 5**. Actualment estem emprant l'aplicatiu Forms de Microsoft 365 (Forms) per a recollir aquesta informació des del núvol.

A la finalització de l'acció formativa es passa el qüestionari d'avaluació final (QAF) per a detectar les opinions dels participants sobre diferents paràmetres a mesurar, com l'adequació de les instal·lacions i materials emprats, formadors, metodologia, continguts formatius, així com els suggeriments i observacions particulars de cadascun dels participants. Totes aquestes dades són analitzades mitjançant un sistema estadístic a fi d'obtenir resultats mesurables que ens permetin una valoració objectiva de la qualitat de l'acció formativa.



En el Qüestionari d'Avaluació de Procès, les puntuacions mitjanes de les tres àrees principals són de **4,7 (funcionament)**, **4,9 (material)**, i **4,8 (formador) sobre 5**.

En el Qüestionari d'Avaluació Final, concretament en les preguntes relacionades amb aquests aspectes, les puntuacions són de **3,87 sobre 4 (organització)**, **3,7 sobre 4 (mitjans didàctics)** i **3,75 sobre 4 (formador)** mentre que en la pregunta de 'grau de satisfacció general amb el curs', la puntuació mitjana és d'un **3,72 sobre 4**.

Els qüestionaris d'avaluació final també ens aporta dades interessants sobre la composició demogràfica del nostre alumnat. Els participants tenen edats compreses entre els 22 i els 57 anys, essent la franja majoritària dels 25 als 50 anys amb un 69,1%. La mitjana d'edat és de 41,5 anys. Pel que fa als col·lectius prioritaris, el 42,5% dels alumnes que han contestat el qüestionari són majors de 45 anys (40/94), i un 17% del total de participants són menors de 30 anys (16/94). En aquest programa la participació de les dones ha estat superior, un 87% de dones vers un 13% d'homes. El 46% tenen estudis superiors, és a dir, FP de grau superior, diplomatura, llicenciatura o doctorat, el 41% tenen estudis secundaris (batxillerat i F.P. de grau mitjà) i el 5% dels participants tenen estudis primaris (fins l'ESO). La major part de participants ocupats treballen i resideixen en la província de Barcelona (70,0%), també destaca la presència de alumnes de la província de Girona (22,3%).

En quant a l'avaluació de l'aprenentatge, les habilitats, actituds i coneixements dels alumnes està prevista durant la realització de les accions formatives l'execució de diverses accions de seguiment i avaluació de caràcter puntual i de caràcter continu que es reflectiran en els diferents registres documentals i informes definits. En el cas de les accions formatives d'idiomes, per a obtenir el corresponent Certificat d'Aprofitament i passar el següent nivell és necessari una nota global del 50%. La realització d'aquests controls conjuntament amb l'avaluació contínua realitzada pel formador permet valorar els progressos arribats i es verifica l'assimilació dels conceptes impartits. Per assolir el certificat d'aprofitament s'haurà d'assistir a un 75% de la durada del curs i ser apte en la nota final obtinguda per l'avaluació de continguts. Els no aptes que hagin assistit en un 75% rebran un certificat d'assistència.

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

⇒ *Detallar:*

- *Millors 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.*

Les actuacions de control i les visites de seguiment realitzades han permès constatar diversos aspectes:



- Els estudiants reben la informació adequada i les directrius necessàries per participar en el programa.
- Es verifica que, tant per als treballadors ocupats com desocupats, es presenta la vida laboral, nòmina o DARDO corresponent. Els annexos 1 estan correctament completats i signats.
- Les programacions didàctiques i les planificacions de les avaluacions estan degudament elaborades.
- Els participants han rebut el material didàctic, el programa, el calendari, la infografia del Consorci (Drets i Deures), les guies d'accés i les guies didàctiques, ja sigui de manera presencial, a través de l'aula virtual o del Campus Virtual.
- Els participants identifiquen el Consorci i els programes de formació contínua, i comprenen el significat de ser subvencionats.
- Les activitats formatives s'han impartit d'acord amb el programa oficial.
- L'alumnat es conscient de la importància de l'assistència i com aquesta influeix en l'obtenció del certificat d'aprofitament.
- Els formadors coneixen les seves obligacions respecte a la documentació oficial.
- Els tràmits i comunicacions amb el Consorci s'han realitzat en forma i termini, tot i algunes incidències en la comunicació amb els alumnes.
- En finalitzar els cursos, s'ha revisat la documentació. Els alumnes que no han assistit o no han presentat la documentació correcta han estat donats de baixa de l'aplicatiu Conforcat.
- S'han administrat els qüestionaris de qualitat en format digital (Forms, QAP) i format físic (QAF).
- S'ha lliurat el certificat corresponent a cada alumne finalista, complint amb els requisits exigits. Aquests s'han enviat per correu electrònic i a través del Campus Virtual, assegurant la traçabilitat, l'acusament de rebuda i la notificació d'enviament.

Pel que fa a la impartició, organització i gestió del pla, s'han presentat algunes incidències menors relacionades principalment amb la documentació del curs, la gestió de la plataforma i la planificació prevista, però totes s'han resolt amb rapidesa.

Merit School treballa constantment per a la millora de la qualitat de les accions formatives. Les incidències i desviacions detectades, que majoritàriament s'han solucionat dins del programa, inclouen:

- S'ha fet un canvi de formador en un dels cursos de francès per una manca detectada amb la titulació, tot i tenir *feedback* molt positiu per part dels alumnes d'aquest curs i cursos anteriors. Per aquesta situació es van produir moltes baixes amb el canvi de formador, si bé és cert la formadora substituïda ha aconseguit terminar el curs de forma satisfactòria
- Retards en l'inici de l'activitat formativa per falta d'alumnat
- Participants sense càmera disponible o amb la càmera apagada durant les sessions en aula virtual
- Signatures en annexos 1 i diplomes presentades com a imatges; s'ha sol·licitat traçabilitat sobre aquesta documentació enviada per correu amb la signatura en format d'imatge.

El fet que l'opinió general dels alumnes sigui positiva es pot atribuir a diversos factors:



- La experiència de Merit School en la gestió de programes formatius subvencionats.
- La implementació del sistema de qualitat ISO 9001:2015.
- La professionalitat de tot el personal implicat en la gestió dels cursos.
- L'ús de plataformes adequades i mitjans didàctics que faciliten l'aprenentatge.
- Formadors i tutors amb àmplia experiència docent i gran expertesa professional.

Punts a millorar en pròximes convocatòries

- Des de l'inici del pla, cal planificar i programar les accions formatives amb flexibilitat per adaptar-se a possibles canvis, ja que el mercat i les necessitats són molt variables.
- Ajustar les programacions a la disponibilitat dels participants, oferint calendaris amb més temps per a la realització de les activitats.
- Continuar millorant l'atenció i reduir les queixes.
- Intentar disminuir el percentatge de baixes no iniciades i analitzar en profunditat les causes que les provoquen.
- Pel que fa a la gestió documental, buscar maneres i redefinir procediments per aconseguir la documentació necessària de manera més àgil i còmoda pel alumne.

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

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

--