Generalitat de Catalunya
Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya

MINISTERIO DE TRABAJO Y ECONOMÍA SOCIAL
SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO ESTATAL
SEPE

MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

NÚM.EXPEDIENT:

PT20240069

ENTITAT SOL·LICITANT:

FUNDACIÓ PRIVADA PER A LA PROMOCIÓ DE L'AUTOOCUPACIÓ DE CATALUNYA

Versió 0: setembre 2024

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" 6

2.1. Metodologia emprada en el control i revisió 6

2.2. Temporalització 9

2.3. Recursos materials i/o tècnics 9

2.4. Recursos humans 10

2.5. Registre documental 13

2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia 14

2.7. Persones formadores / tutores 15

2.8. Horari 16

2.9. Programa 17

2.10. Altres aspectes 18

3. Control documental 18

3.1. Subcontractació 18

3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació) 18

3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants 19

3.4. Publicitat 19

3.5. Altres aspectes 20

4. Avaluació del programa de formació 20

5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control 21

Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant) 23

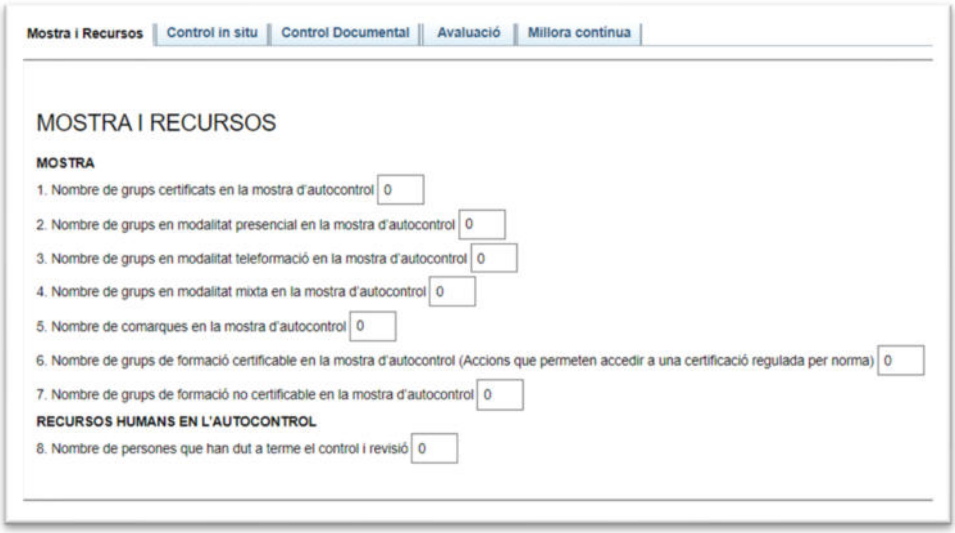
Indicadors Quantitatius d'Avaluació i Control de Qualitat

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:

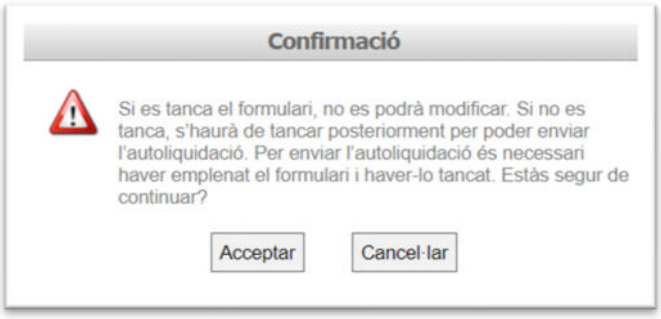


Mostra: Són el grups de formació certificats que l'entitat ha escollit per realitzar el seu autocontrol de la qualitat. (No confondre amb els grups que han estat motiu de control, visites en temps real, per part del Consorci).

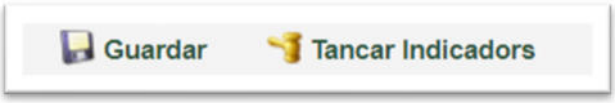
Control in situ i Control documental: Les preguntes d'aquest apartat fan referència als resultats que l'entitat ha obtingut en l'autocontrol dels grups escollits en la mostra anteriorment indicada.

Avaluació i Millora contínua: Les preguntes d'aquest apartat fan referència a tot el programa, no exclusivament a la mostra de l'autocontrol.

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



➔ Quan **sí s'ha de tancar** el formulari és per poder **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 de l'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 en la qual l' entitat ha realitzat l' autocontrol*
4	1	AV	36	No	G61508834	02/09/25	27/11/25	25/09/25
9	1	AV	13	No	G61508834	14/01/25	20/03/25	16/01/25
9	3	AV	20	No	G61508834	13/01/25	19/03/25	03/03/25
13	1	T	13	No	G61508834	10/02/25	11/04/25	12/03/25
21	1	T	13	No	G61508834	29/09/25	12/11/25	20/10/25
24	2	AV	20	No	G61508834	25/06/25	09/07/25	07/07/25

27	2	AV	33	No	G61508834	18/02/25	27/02/25	20/02/25
30	1	T	20	No	G61508834	18/03/25	17/04/25	01/04/25
31	2	P	36	No	G61508834	07/05/25	09/06/25	21/05/25
19	1	AV	13	No	G61508834	18/03/25	15/04/25	01/04/25
15	1	AV	20	No	G61508834	20/02/25	03/04/25	27/03/25
16	1	AV	36	No	G61508834	20/01/25	03/03/25	10/02/25
32	1	AV	13	No	G61508834	25/02/25	10/04/25	01/04/25
26	1	T	36	No	G61508834	12/06/25	10/07/25	26/06/25
8	2	AV	20	No	G61508834	18/09/25	27/11/25	13/11/25

*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.

La mostra pretén recollir un exemple de la totes les accions formatives que hem realitzat en el programa.

Els criteris han estat: la modalitat, el tipus de curs i el subapartat i el territori.

Les accions formatives han estat:
- Accions de modalitats diferents: Teleformació, Presencial i presencial adaptada a aula virtual amb sessions presencials.
- Accions dels subapartats següents: Idiomes, Competències transversals, autònoms i economia social, aplicacions informàtiques i Més talent.
- Accions realitzades a: Barcelona, Girona, Tarragona i Lleida

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 referencia a tot el programa).

Els **apartats d'avaluació i conclusions** s'han 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

⇨ Explicar breument les actuacions de control de la qualitat que l'entitat ha realitzat en la seva mostra de l'autocontrol.

En les sessions **presencials**:

El procediment de control de la qualitat està certificat per la norma ISO 9001:2015 i es registra al Customer Relationship Manager (CRM) i a la plataforma de Moodle d'Autoocupació.
La revisió s'ha realitzat abans de l'inici, durant el transcurs del curs i a la finalització.
Les actuacions de control han estat:

ABANS DE L'INICI:

- Revisar que els Annex 1 participants, documentació i LPD estiguin degudament omplerts.
- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisa: el material didàctic a utilitzar, el programa, contingut del curs, Prova d'avaluació inicial i models d'instruments d'avaluació, Annex 1 Programació didàctica, Annex 2 Planificació de l'avaluació, Annex 3 Planificació didàctica i Fitxa de la persona experta.
- El responsable RRHH juntament amb els Caps de servei revisen a través de reunions que els formadors compleixen amb els requisits docents (Currículum vitae, experiència laboral i experiència com a docents)
- Reunió amb el departament de comunicació per revisar la Publicitat i els logos que han d'aparèixer a tots els documents.
- La responsable de formació juntament amb els delegats de delegació, revisa els conveni de les instal·lacions.

DURANT LA FORMACIÓ:

- El responsable del curs revisa que tots els participants hagin signat el Rebut de material
- El responsable del curs fa el seguiment del curs a través de tutories amb els alumnes i fa una valoració de les respostes obtingudes del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació de meitat de curs, que s'envia a les persones participants.
- Claustre docent amb la persona experta i el responsable de curs on es revisa: les valoracions del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació de meitat de curs, el Model d'avaluació continua i el Model d'avaluació final.

- Diàriament la persona responsable del curs fa un seguiment de l'assistència dels alumnes, revisant els S30. Quan una persona porta 2 faltes d'assistència el responsable es posa en contacte amb ella per saber els motius de la seva absència.

A LA FINALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ:

- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisen les notes de l'Avaluació final.
- La persona responsable del curs, revisa el % d'assistència final i juntament amb les notes finals tramitarà els certificats d'aprofitament o d'assistència.

El control documental es registra a través del Customer Relationship Manager (CRM).
A través de les reunions docents i del seguiment amb els alumnes a meitat del curs, rebem feed-back del funcionament, metodologia i aspectes generals de la formació que estan realitzant.

En les sessions en **aula virtual**:

El procediment de control de la qualitat està certificat per la norma ISO 9001:2015 i es registra al Customer Relationship Manager (CRM) i a la plataforma de Moodle d'Autoocupació.
La revisió s'ha realitzat abans de l'inici, durant el transcurs del curs i a la finalització.
Les actuacions de control han estat:

ABANS DE L'INICI:

- Revisar que els Annex 1 participants, documentació i LPD estiguin degudament omplerts.
- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisa: el material didàctic a utilitzar, el programa, contingut del curs, Prova d'avaluació inicial i models d'instruments d'avaluació, Annex 1 Programació didàctica, Annex 2 Planificació de l'avaluació, Annex 3 Planificació didàctica i Fitxa de la persona experta.
- Reunió amb la responsable de e-learning per revisar la plataforma Moodle.
- El responsable RRHH juntament amb els Caps de servei revisen a través de reunions que els formadors compleixen amb els requisits docents (Currículum vitae, experiència laboral i experiència com a docents)
- Reunió amb el departament de comunicació per revisar la Publicitat i els logos que han d'aparèixer a tots els documents.

DURANT LA FORMACIÓ:

- El responsable del curs revisa que tots els participants hagin signat el Rebut de material
- El responsable del curs fa el seguiment del curs a través d'orientacions virtuals amb els alumnes i fa una valoració de les respostes obtingudes del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació de meitat de curs, que s'envia a les persones participants.
- Claustre docent amb la persona experta i el responsable de curs on es revisa: les valoracions del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació de meitat de curs, el Model d'avaluació continua i el Model d'avaluació final.
- Diàriament la persona responsable del curs fa un seguiment de l'assistència dels alumnes, revisant les connexions a través de la plataforma i els S30 omplerts pel docent. Quan una persona porta 2 faltes d'assistència el responsable es posa en contacte amb ella per saber els motius de la seva absència.

A LA FINALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ:

- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisen les notes de l'Avaluació final.
- La persona responsable del curs, revisa el % d'assistència final i juntament amb les notes finals habilitarà a la plataforma Moodle els certificats d'aprofitament o d'assistència perque les persones participants se'ls puguin descarregar.

El control documental es registra a través del Customer Relationship Manager (CRM).
A través de les reunions docents i del seguiment amb els alumnes a meitat del curs, rebem feed-back del funcionament, metodologia i aspectes generals de la formació que estan realitzant.

En les sessions de **teleformació**:

El procediment de seguiment i avaluació està certificat per la norma ISO 9001:2015 i es registra al Customer Relationship Manager (CRM) i a la plataforma de Moodle d'Autoocupació segons la modalitat d'impartició.

Les actuacions de control han estat:

ABANS DE L'INICI:

- Revisar que els Annex 1 participants, documentació i LPD estiguin degudament omplerts.
- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisa: el contingut Scorm, el programa, Prova d'avaluació inicial, Planificació de la seqüència d'aprenentatge i fitxa persona experta amb apartat teleformació
- Reunió amb la responsable de e-learning per revisar la plataforma Moodle.
- El responsable RRHH juntament amb els Caps de servei revisen a través de reunions que els formadors compleixen amb els requisits docents (Currículum vitae, experiència laboral i experiència com a docents)
- Reunió amb el departament de comunicació per revisar la Publicitat i els logos que han d'aparèixer a tots els documents.

DURANT LA FORMACIÓ:

- Les dinamitzadores fan un seguiment setmanal del progrés dels alumnes, acadèmicament i nombre d'hores de connexió. Aquesta informació s'envia pel correu de Moodle i es motiva perque segueixin amb aprofitament el curs.
- Les consultores parlen setmanalment amb els tutors i mútuament es posen al dia del progrés dels alumnes. A part, les consultores atenen els seus dubtes.
- Es registren tots els informes en el CRM.

A LA FINALITZACIÓ DE LA FORMACIÓ:

- Reunió amb la persona docent i el responsable de curs on es revisen les notes de l'Avaluació final.
- La persona responsable del curs, revisa el % de registres de connexió i juntament amb les notes finals habilitarà a la plataforma Moodle els certificats d'aprofitament o d'assistència perque les persones participants se'ls puguin descarregar.

2.2. Temporalització

⇨ Indicar la mitjana del percentatge del moment en què s'ha realitzat l'autocontrol respecte a la durada total del curs.
Per exemple, si un curs té 30h i el control s'ha fet quan es portaven 15h de curs, el percentatge seria del 50%. Si a tots els cursos s'ha seguit el mateix criteri, s'indicaria en aquest exemple: 50%. Si el criteri no ha estat unitari en tots els cursos, anotar la mitjana dels diferents percentatges obtinguts.

En les sessions presencials: 50%
En les sessions en aula virtual: 50%
En les sessions de teleformació: 50%

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 l'autocontrol.

En les sessions **presencials**: Les revisions es realitzen en reunions presencials o per videotrucada amb Microsoft Teams. El seguiment de documentació es controla a través del document "Checklist documents de formació", Plataforma Moodle i el nostre CRM on es posa un "check" per cada document que tenim tant de la persona participant com de l'acció formativa. A part, la documentació original la guardem en carpetes amb un llistat de control on es detalla la documentació que ens entreguen. El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica
En les sessions en **aula virtual**: Les revisions es realitzen en reunions presencials o per vidotrucada amb Microsoft Teams. El seguiment de documentació es controla a través del document "Checklist documents de formació", Plataforma Moodle i el nostre CRM on es posa un "check" per cada document que tenim tant de la persona alumna com de l'acció formativa. A part, la documentació original la guardem en carpetes amb un llistat de control on es detalla la documentació que ens entreguen. El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica.
En les sessions de **teleformació**:

Les revisions es realitzen per videotrucada amb Microsoft Teams i/o entrant a la Plataforma Moodle. El seguiment de documentació es controla a través del document "Checklist documents de formació", Plataforma Moodle i el nostre CRM on es posa un "check" per cada document que tenim tant de la persona alumna com de l'acció formativa.
A part, la documentació original la guardem en carpetes amb un llistat de control on es detalla la documentació que ens entreguen.
El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica.

2.4. Recursos humans

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

En les sessions **presencials**:

Cada acció formativa la gestiona un/a consultor/a de formació, un/a tutor/a i un/a administratiu/iva, i ho coordina la Cap de formació.
Les persones que han dut a terme les actuacions de control i revisió, son:

Coordinació:

- ✓ Perfil: Llicenciada en Pedagogia. Amplia experiència professional i/o formació complementària especialitzades en creació d'empreses, direcció de serveis d'ocupació, direcció d'activitats de formació i assessorament i direcció de recursos humans. Experiència docent i/o formació de formadors. Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona responsable, organitzada i amb dots de lideratge.

Consultors/es de formació:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, experiència en l'àmbit de la impartició i gestió de la formació, preferentment per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge i formació específica i/o experiència en l'ús de plataformes de teleformació, preferentment en entorn Moodle. Experiència en orientació laboral. Persona empàtica i amb facilitat per al tracte amb la gent.

Tutors/es:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en Ciències de l'Educació, Psicologia o similar, formació en Recursos Humans, Formació de Formadors, dinamització de grups i, formació específica i experiència en plataformes virtuals (entorn Moodle). Experiència en l'àmbit de la tutorització de la formació per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge.

Administratius/ves- Informadors:

- ✓ Perfil: Cicle formatiu mitjà en gestió administrativa o experiència professional que pugui substituir les competències adquirides en aquests estudis. Experiència professional i/o formació complementària especialitzades atenció al client i tècniques administratives.
  Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements

d'anglès. Persona atenta, responsable i organitzada.

Orientadors:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, formació específica i/o experiència en orientació professional, coneixement del mercat laboral i dels recursos ocupacionals a l'abast.

En les **sessions en aula virtual**:

Cada acció formativa la gestiona un/a consultor/a de formació, un/a tutor/a i un/a administratiu/iva, i ho coordina la Cap de formació.
Les persones que han dut a terme les actuacions de control i revisió, son:

Coordinació:

- ✓ Perfil: Llicenciada en Pedagogia. Amplia experiència professional i/o formació complementària especialitzades en creació d'empreses, direcció de serveis d'ocupació, direcció d'activitats de formació i assessorament i direcció de recursos humans. Experiència docent i/o formació de formadors. Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona responsable, organitzada i amb dots de lideratge.

Responsable de formació e-learning:

- ✓ Perfil: Llicenciada en Pedagogia . Experiència professional i/o formació complementària especialitzades en direcció de projectes de formació online. Domini de les TIC a nivell d'usuari avançat, coneixements d'aplicabilitat i d'ús pedagògic de les noves tecnologies. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona responsable, organitzada i amb pensament analític.

Consultors/es de formació:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, experiència en l'àmbit de la impartició i gestió de la formació, preferentment per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge i formació específica i/o experiència en l'ús de plataformes de teleformació, preferentment en entorn Moodle. Experiència en orientació laboral. Persona empàtica i amb facilitat per al tracte amb la gent.

Tutors/es:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en Ciències de l'Educació, Psicologia o similar, formació en Recursos Humans, Formació de Formadors, dinamització de grups i, formació específica i experiència en plataformes virtuals (entorn Moodle). Experiència en l'àmbit de la tutorització de la formació per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge.

Administratius/ves- Informadors:

- ✓ Perfil: Cicle formatiu mitjà en gestió administrativa o experiència professional que pugui substituir les competències adquirides en aquests estudis. Experiència professional i/o formació complementària especialitzades atenció al client i tècniques administratives.
  Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona atenta, responsable i organitzada.

Orientadors:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, administració d'empreses o similar, formació específica i/o experiència en orientació professional, coneixement del mercat laboral i dels recursos ocupacionals a l'abast.

En les sessions en **teleformació**:

Cada acció formativa la gestiona un/a consultor/a de formació, un/a tutor/a i un/a administratiu/iva, i ho coordina la Cap de formació.
Les persones que han dut a terme les actuacions de control i revisió, son:

Coordinació:

- ✓ Perfil: Llicenciada en Pedagogia. Amplia experiència professional i/o formació complementària especialitzades en creació d'empreses, direcció de serveis d'ocupació, direcció d'activitats de formació i assessorament i direcció de recursos humans. Experiència docent i/o formació de formadors. Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona responsable, organitzada i amb dots de lideratge.

Responsable de formació e-learning:

- ✓ Perfil: Llicenciada en Pedagogia . Experiència professional i/o formació complementària especialitzades en direcció de projectes de formació online. Domini de les TIC a nivell d'usuari avançat, coneixements d'aplicabilitat i d'ús pedagògic de les noves tecnologies. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona responsable, organitzada i amb pensament analític.

Consultors/es de formació:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, experiència en l'àmbit de la impartició i gestió de la formació, preferentment per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge i formació específica i/o experiència en l'ús de plataformes de teleformació, preferentment en entorn Moodle. Experiència en orientació laboral. Persona empàtica i amb facilitat per al tracte amb la gent.

Tutors/es:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en Ciències de l'Educació, Psicologia o similar, formació en Recursos Humans, Formació de Formadors, dinamització de grups i, formació específica i experiència en plataformes virtuals (entorn Moodle). Experiència en l'àmbit de la tutorització de la formació per a l'ocupació, habilitats comunicatives i vocació per acompanyar en processos d'aprenentatge.

Administratius/ves- Informadors:

- ✓ Perfil: Cicle formatiu mitjà en gestió administrativa o experiència professional que pugui substituir les competències adquirides en aquests estudis. Experiència professional i/o formació complementària especialitzades atenció al client i tècniques administratives.

  Usuari avançat de Microsoft Office. Domini del català i coneixements d'anglès. Persona atenta, responsable i organitzada.

Orientadors:

- ✓ Perfil: titulació universitària, preferentment en psicologia, pedagogia o similar, formació específica i/o experiència en orientació professional, coneixement del mercat laboral i dels recursos ocupacionals a l'abast.

2.5. Registre documental

⇨ Informar si els resultats de l'autocontrol queden documentats en algun document o registre de l'entitat, per exemple: llistes-control ("check-list"), bases de dades...

En les sessions **presencials**:

El procediment de control de la qualitat està certificat per la norma ISO 9001:2015 i els resultats de control queden documentats i registrats a:
- Al CRM Microsoft Dynamics que permet registrar, consultar i compartir tota la informació que fa referència a les persones i empreses usuàries i a la seva participació en els serveis de l'entitat. (actes de les reunions, buidatges de qüestionaris de satisfacció)
- L'eina Microsoft Power BI que permet l'explotació i l'anàlisi de tota la informació quantitativa registrada a Microsoft Dynamics i a Microsoft Sharepoint per a prioritzar les necessitats formatives en cada àmbit i en cada territori.
- El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica

En les sessions en **aula virtual**:

El procediment de control de la qualitat està certificat per la norma ISO 9001:2015 i els resultats de control queden documentats i registrats a:
- Al CRM Microsoft Dynamics que permet registrar, consultar i compartir tota la informació que fa referència a les persones i empreses usuàries i a la seva participació en els serveis de l'entitat. (actes de les reunions, buidatges de qüestionaris de satisfacció)
- L'eina Microsoft Power BI que permet l'explotació i l'anàlisi de tota la informació quantitativa registrada a Microsoft Dynamics i a Microsoft Sharepoint per a prioritzar les necessitats formatives en cada àmbit i en cada territori.
- Plataforma Moodle, on queden registrades totes les avaluacions i registre de connexió de l'alumnat.
- El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica.

En les sessions de **teleformació**:

El procediment de control de la qualitat està certificat per la norma ISO 9001:2015 i els resultats de control queden documentats i registrats a:
- Al CRM Microsoft Dynamics que permet registrar, consultar i compartir tota la informació que fa referència a les persones i empreses usuàries i a la seva participació en els serveis de l'entitat. (actes de les reunions, buidatges de qüestionaris de satisfacció)
- L'eina Microsoft Power BI que permet l'explotació i l'anàlisi de tota la informació quantitativa registrada a Microsoft Dynamics i a Microsoft Sharepoint per a prioritzar les necessitats formatives en cada àmbit i en cada territori.
- Plataforma Moodle, on queden registrades totes les avaluacions i registre de connexió de l'alumnat.

- El contingut dels claustres docents i el seguiment de la persona formadora, es registra a través del document FR-GQ-11 Acta de reunió i de la Planificació didàctica.

2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia

⇨ Indicar quins elements s'han controlat en les instal·lacions i/o en la plataforma en línia. Per exemple: les condicions del mobiliari, la temperatura, la pissarra, els logotips de la plataforma...

En les sessions **presencials**: Les instal·lacions que s'han utilitzat en els grups mostra per les sessions presencials son: Barcelonès: Carrer Campo Florido 54 (seu pròpia) Gironès: Carrer Emili Grahit 91 Girona (seu pròpia) Tarragonès: Carrer Sant Francesc 16 (seu pròpia) Lleida: Plaça de la Sal 6 (seu pròpia) Totes les aules, ja siguin pròpies com externes, disposen de taules i cadires per participats i docents, pissarra, equips de reproducció audiovisuals, projectors, reproductors i gravadores de so, material didàctic propi per a cada especialitat, ordinadors connectats en xarxa i wifi. Les comprovacions de les instal·lacions es realitzen abans de l'inici de cada acció formativa i es revisa durant l'execució de la mateixa. Els elements que es revisen en les instal·lacions son: estat del mobiliari, funcionament dels ordinadors, projector, llum i ventilació i mesures d'higiene i salut.
En les sessions en **aula virtual**: Disposem d'un servei extern que s'encarrega de controlar el funcionament de la plataforma Moodle. A part, s'ha integrat la darrera versió de l'aplicació Microsoft Teams en la plataforma Moodle per a poder utilitzar la plataforma en les accions presencials amb ús d'aula virtual, posant més recursos (material, vídeos, podcasts, guies, videotutorials...) a disposició de l'alumnat. Es controla que hi hagi una connectivitat síncrona i bidireccional òptima pel desenvolupament del curs. Es revisen les connexions i interaccions entre el grup classe.
Sessions en **teleformació**: Disposem d'un servei extern que s'encarrega de controlar el funcionament de la plataforma Moodle. El control es fa a través d'un software propi basat en Linux CentOs, monitoritza els servidors 24 hores al dia, 365 dies a l'any. Disposa d'un avís d'alarmes programades per l'ús de la CPU (unitat central de processament), la RAM (memòria d'accés aleatori) i el disc dur, amb aquest sistema es detecta qualsevol incidència abans que afecti el funcionament de la plataforma. Els elements objectes de control han estat: CPU (unitat central de processament). RAM (memòria d'accés aleatori). Disc dur

Temporalització: 24 hores al dia, 365 dies a l'any.

Els punts forts son:

- El software que controla la plataforma està allotjat en un servidor independent.
- Té alta disponibilitat 365 dies de l'any les 24 hores del dia.
- Hi ha implementades mesures de seguretat per evitar atacs i accessos no permisos.
- Si hi ha una aturada elèctrica, està implementat un sistema UPS (sistema d'alimentació ininterrompuda), també a nivell físic.
- Nivell de seguretat molt alt.
- Disposa d'un sistema d'alarmes que avisa abans que deixi de funcionar la plataforma.
- El software controla 3 elements importants: CPU, RAM I el disc dur.

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. Per exemple, si es realitza alguna comprovació en les empreses que consten en el currículum o algun altre tipus de comprovació com la verificació de la titulació.

En les sessions **presencials**:

Les dades curriculars de les persones formadores i/o tutores es comproven en el procés de selecció tenint en compte els criteris de selecció següents:

- La formació específica, reglada i complementària vinculada a l'especialitat (còpia dels títols i certificats)
- L'experiència professional específica vinculada a l'especialitat (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- L'experiència en la impartició d'accions de formació per a l'ocupació (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- La formació específica, reglada i complementària vinculada a la impartició de formació (còpia de contractes, certificats d'empresa, títols)
- El fet de trobar-se professionalment en actiu en ocupacions vinculades a l'especialitat.
- Les competències per a l'aplicació de metodologies de formació dinàmiques i participatives (proves pràctiques en l'entrevista)
- La motivació dels candidats (aptitud en l'entrevista)

En les sessions en **aula virtual**:

Les dades curriculars de les persones formadores i/o tutores es comproven en el procés de selecció tenint en compte els criteris de selecció següents:

- La formació específica, reglada i complementària vinculada a l'especialitat (còpia dels títols i certificats)
- L'experiència professional específica vinculada a l'especialitat (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- L'experiència en la impartició d'accions de formació per a l'ocupació (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- La formació específica, reglada i complementària vinculada a la impartició de formació (còpia de contractes, certificats d'empresa, títols)

- El fet de trobar-se professionalment en actiu en ocupacions vinculades a l'especialitat.
- Els coneixements i experiència en l'ús de tecnologies d'aula virtual i teleformació (còpia de títols o certificats que acreditin els anys d'experiència)
- Les competències per a l'aplicació de metodologies de formació dinàmiques i participatives (proves pràctiques en l'entrevista)
- La motivació dels candidats (aptitud en l'entrevista)

En les sessions de **teleformació**:

Les dades curriculars de les persones formadores i/o tutores es comproven en el procés de selecció tenint en compte els criteris de selecció següents:

- La formació específica, reglada i complementària vinculada a l'especialitat (còpia dels títols i certificats)
- L'experiència professional específica vinculada a l'especialitat (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- L'experiència en la impartició d'accions de formació per a l'ocupació (còpia de contractes, certificats d'empresa, recomanacions, IVL)
- La formació específica, reglada i complementària vinculada a la impartició de formació (còpia de contractes, certificats d'empresa, títols)
- El fet de trobar-se professionalment en actiu en ocupacions vinculades a l'especialitat.
- Els coneixements i experiència en l'ús de tecnologies d'aula virtual i teleformació (còpia de títols o certificats que acreditin els anys d'experiència)
- Les competències per a l'aplicació de metodologies de formació dinàmiques i participatives (proves pràctiques en l'entrevista)
- La motivació dels candidats (aptitud en l'entrevista)

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**:

La responsable del curs juntament amb Coordinació i docent fan la programació horària de cada curs. Un cop comunicat el S10 al Conforcat, qualsevol canvi que es produeixi és responsabilitat de la consultora de formació.
Els canvis d'horaris produïts, s'han comunicat tant als alumnes com al docent a través del correu de la plataforma moodle i es torna a fer la comunicació al Conforcat.
Es realitza un seguiment diari de l'assistència de l'alumnat, validant les signatures i el compliment de l'horari

En les sessions en **aula virtual**:

La responsable del curs juntament amb Coordinació i docent fan la programació horària de cada curs. Un cop comunicat el S10 al Conforcat, qualsevol canvi que es produeixi és responsabilitat de la consultora de formació. Els canvis d'horaris produïts, s'han comunicat tant als alumnes com al docent a través del correu de la plataforma moodle i es torna a fer la comunicació al Conforcat. Es realitza un seguiment diari de l'assistència de l'alumnat, validant els temps de connexió i el compliment de l'horari.
En les sessions de **teleformació**: La plataforma Moodle té disponible un registre de temps de connexió dels alumnes. Es planifica la seqüència d'aprenentatge on es té en compte la temporalització de cada unitat didàctica i les dates orientatives en les que l'alumnat ha de realitzar els controls d'aprenentatge. La responsable del curs juntament amb Coordinació i docent fan la programació horària de cada curs. Un cop comunicat el S10 al Conforcat, qualsevol canvi que es produeixi és responsabilitat de la consultora de formació. Els canvis d'horaris produïts, s'han comunicat tant als alumnes com al docent a través del correu de la plataforma moodle i es torna a fer la comunicació al Conforcat. Es realitza un seguiment diari de l'assistència de l'alumnat, validant els temps de connexió i les avaluacions realitzades.

2.9. Programa

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

En les sessions **presencials**: Els responsables de formació realitzen un seguiment de la feina de les persones docents consultant els resultats del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació alumnes que es passa a l'alumnat a meitat de curs i comentant amb la persona docent l'evolució del curs. És en aquest moment i també a la finalització de l'acció formativa, quan revisem el document Annex 1 Programació didàctica i comentem les adaptacions que s'han produït del programa inicial.
En les sessions en **aula virtual**: Els responsables de formació realitzen un seguiment de la feina de les persones docents consultant els resultats del FR-GQ-14 Qüestionari avaluació alumnes que es passa a l'alumnat a meitat de curs i comentant amb la persona docent l'evolució del curs. És en aquest moment i també a la finalització de l'acció formativa, quan revisem el document Annex 1 Programació didàctica i comentem les adaptacions que s'han produït del programa inicial
En les sessions de **teleformació**:

El contingut de la plataforma està temporalitzat, abans de l'inici del curs es planifica un calendari orientatiu per a cada temari, s'estableix la seqüència d'aprenentatge, a la Fitxa de l'expert s'estableixen les tasques a desenvolupar durant el curs i a la Planificació de la seqüencia didàctica, les activitats i instruments d'avaluació. Setmanalment el responsable fa un seguiment del progrés d'aprenentatge de l'alumnat on s'inclou el control de la temporalització del programa i es reuneix amb la persona docent

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.

Les aules on Autoocupacio te acord de disponibilitat son utilitzades només per Autoocupació, per impartir la formació que te programada segons la convocatòria i no existeix subcontractació. No hi ha subcontractació docent tampoc. El registre documental son els convenis de dret d'ús.

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

⇨ En les sessions presencials i en aula virtual, indicar si, en la visita de l'autocontrol, s'ha comprovat que les persones presents a l'aula coincideixen amb les que consten 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.

Les persones formadores son les responsables de certificar l'assistència de les persones participants, signant el document S-30.
Les persones responsables dels cursos, son les responsables de revisar i controlar les signatures de cada sessió i desar els S-30, a les diferents carpetes segons sigui aula virtual, teleformació i/o presencial.

En cursos en modalitat presencial, el S-30 està disponible a l'aula durant la realització de l'acció formativa, degudament complimentat, amb les signatures de les persones participants i formadores. Un cop finalitzada la sessió formativa, la persona docent entrega el S-30 a la persona responsable del curs, la qual revisa que les signatures es corresponen amb les persones participants que es troben a l'aula i el manté en custòdia juntament amb els S-30 de les altres sessions.

En cursos desenvolupats per aula virtual, el S-30 està disponible a la carpeta de Documents de la persona docent de la plataforma Moodle d'Autoocupació. La persona docent és la responsable de certificar l'assistència identificant a l'S-30 de cada sessió, amb una X, les persones participants i signant el document. Un cop finalitzada la sessió formativa, la persona responsable del curs, revisa que les signatures es corresponen amb les persones participants que s'han connectat a classe virtual i el manté en custòdia juntament amb els S-30 de les altres sessions.

En cursos desenvolupats per teleformació, setmanalment es revisa les hores de connexió de cada persona alumna, la identitat de la mateixa segons el S20 i el % de visionat de cada temari.

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.

Les persones responsables dels cursos, el primer dia de l'acció formativa, informen i entreguen a les persones participants el Document de drets i compromisos del participant. S'informa, tal i com diu en el document, que la formació és 100% subvencionada, sense cap cost afegit.

3.4. Publicitat

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

El pla de comunicació anual de la Fundació estableix els canals i la temporització de les campanyes de difusió de les actuacions.
Des de l'inici del programa i durant tot el període d'execució:

- De dilluns a divendres de 8:30 a 20:00 s'informa als usuaris que s'adrecen presencial i telefònicament a les seus de l'entitat.
- Es publica i actualitza la oferta de serveis a la web de l'entitat i la oferta formativa al portal e-magister.
- Es realitzen campanyes a les xarxes socials (Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram) compartint la oferta formativa i de serveis i els testimonis dels participants.

Mensualment s'envia una newsletter a més de 10.000 usuaris amb informació de les properes accions.
Un mes abans de l'inici de cada acció es fan campanyes de telemàrqueting i e-mailing específiques per a la seva difusió.
Puntualment es participa en fires, fòrums i congressos de formació, d'ocupació i d'emprenedoria i en programes dels mitjans de comunicació en que es comparteix la oferta formativa i de serveis.
Hi ha un registre documental de la publicitat realitzada per estudiar i avaluar els resultats i l'impacte que ha tingut cada canal de comunicació. Aquests resultats, es revisen cada setmana a les reunions de seguiment entre comunicació i l'equip de formació on es comptabilitzen les inscripcions rebudes i quantes d'elles s'han convertit en matricules, també s'identifica quin canal funciona millor segons la tipologia i modalitat de formació.

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'avaluació que ha realitzat l'entitat en tot el seu programa de formaicó 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'auto-avaluació està definit pel sistema de gestió de la qualitat certificat per la Norma ISO 9001:2015 i s'estructura en 3 activitats:

- Establiment previ d'objectius i sistema d'indicadors.
- Avaluació continuada i monitorització d'indicadors.
- Avaluació final.

D'indicadors en tenim de 3 tipus: execució, satisfacció i impacte.

La gestió d'aquests indicadors es realitza mitjançant el CRM, en que es registra tota la documentació de gestió de les accions de formació i dels participants: proves d'avaluació i d'acreditació, qüestionaris de satisfacció, contractes laborals, etc.
L'avaluació es gestiona mitjançant no conformitats, reclamacions i accions correctives, preventives i de millora que s'avaluen en la revisió del sistema i les auditories internes i de certificació.

Els resultats han estat satisfactoris, si analitzem els tipus d'indicadors observem:
- Indicadors d'execució: S'ha assolit un 100% dels objectius fixats. S'han realitzat el 100% de les accions i hores que s'havien programat amb el numero d'alumnes acordat. El percentatge d'assistència de les persones formades ha estat d'un 73%.

- Indicadors de satisfacció:
Percentatge de satisfacció de les persones usuàries: 3.7
Valoració del centre: 3.7
Valoració de l'equip docent: 3.7
Valoració de l'adquisició de noves capacitats: 3.5

-Indicadors d'impacte: S'ha assolit un 85% dels objectius fixats. Dels 1.110 alumnes que van iniciar les formacions, un 80% l'ha finalitzada. D'aquests, un 98% ha estat Apte de la formació amb un 75% d'assistència.

A la finalització de cada actuació s'ha compartit les valoracions dels participants amb les persones orientadores, l'equip docent i l'equip de gestió, donant-los feedback personalitzat del seu rendiment i documentant-lo en una acta de reunió d'avaluació.

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.

Com a conclusions i valoració general del programa desenvolupat cal dir que els resultats obtinguts en matèria de formació han estat molt positius, tenint en compte el grau de satisfacció dels alumnes que valoren favorablement els aprenentatges i coneixements que han assolit en el curs respectiu.
L' execució del programa ha estat adequada i satisfactòria perquè s'ha seguit l'estructura i procediment prèviament definits dels aspectes següents:
- Planificació i Temporalització del programa.
- Implementació del programa.
- Metodologia.

- Processos de treball.
- Avaluació continuada i valoració de l'assoliment dels objectius.
- Aprenentatge de les persones participants
- Grau de satisfacció de les persones participants.

L'experiència de 34 anys en col·laboració amb el SOC i el Consorci en Formació, fa que any rere any es millori el servei i l'atenció donada als usuaris de l'entitat així com els programes formatius desenvolupats, adequant-los en tot moment a les necessitats formatives dels alumnes, que són detectades per l'entitat mitjançant la prospecció del mercat laboral realitzada per l'entitat abans de realitzar la programació anual.

A més cal destacar que el fet d'ampliar el Sistema de Gestió de Qualitat segons la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 i el fet de procedimentar les tasques i els serveis d'Autoocupació relacionades amb la Formació Professional i l'assessorament i formació empresarial i per a la creació d'empreses i a través de la orientació laboral, ha facilitat la gestió, el control i l'anàlisi de les activitats realitzades, així com permetre desenvolupar accions de millora continua dels serveis i de l'atenció donada als alumnes i promotors de l'entitat.

Finalment especificar les accions correctores i millores que s'han produït durant l'execució del programa:

Accions correctores del Programa:

- Millores i actualitzacions dels programaris informàtics dels ordinadors de cada aula.
- Revisió dels continguts SCORM de la plataforma Moodle en relació a continguts didàctics, avaluacions, exercicis i idioma.
- Automatització del rebut de material i dels certificats d'assistència i aprofitament.

Millores resultants de controls de convocatòries anteriors:

- Revisió i actualització de la plataforma pròpia de teleformació basada en el programari lliure de Moodle, integrant eines d'aula virtual, per a poder incorporar nous i millors continguts didàctics, millorar l'experiència de l'alumnat i fer la gestió de les accions formatives més eficient.
- Millora del procediment de Prospecció i seguiment de les persones prospectores a cada delegació
- Circuit d'orientació per totes les persones formades.
- Major seguiment de la documentació dels alumnes, per part de l'equip administratiu.
- Contingut en català per accions formatives en Teleformació.
- Fomentar més la connexió amb el context professional real.

Millores per a pròximes convocatòries:

- Explotació potencial del CRM (introducció i explotació de dades i automatització de processos)
- Automatització de la recollida de documents i omplir Annex 1.
- Revisió i millora del sistema de gestió de la formació
- Millorar el procediment de captació i selecció d'alumnes i docents a través d'automatismes del CRM.
- Revisar programacions didàctiques de les diferents accions formatives amb introducció de casos més pràctics.

- Potenciar la borsa de treball i la orientació entre les persones participants en accions formatives.

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

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

46130301Y GUILLERMO ARIS (R: G61508834)

Firmado digitalmente por 46130301Y GUILLERMO ARIS (R: G61508834)
Fecha: 2026.01.29 12:38:40 +01'00'