

MEMÒRIA D'AVALUACIÓ I CONTROL DE LA QUALITAT

NÚM.EXPEDIENT:

PT20240061

ENTITAT SOL·LICITANT:

CENTRE ENSENYAMENTS TÈCNICS PENEDÈS 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”	6
2.1. Metodologia emprada en el control i revisió.....	6
2.2. Temporalització	7
2.3. Recursos materials i/o tècnics.....	8
2.4. Recursos humans	8
2.5. Registre documental	9
2.6. Instal·lacions / Plataforma en línia	9
2.7. Persones formadores / tutors	10
2.8. Horari.....	10
2.9. Programa	11
2.10. Altres aspectes	11
3. Control documental.....	12
3.1. Subcontractació.....	12
3.2. Controls d'assistència (S30 o equivalents en teleformació)	12
3.3. Cost de la formació rebuda per part de les persones participants	13
3.4. Publicitat	13
3.5. Altres aspectes	14
4. Avaluació del programa de formació	14
5. Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control	17
Signatura (Persona representant legal de l'entitat sol·licitant)	19

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**:



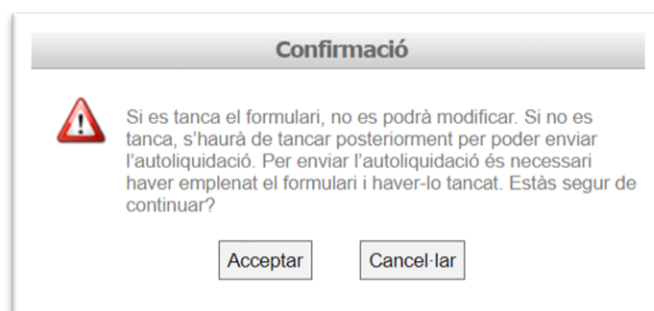
Les preguntes del formulari estan organitzades per temàtica, distribuïdes en pestanyes:

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).

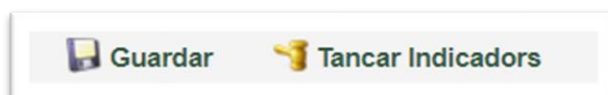
Control in situ i Control documental: Les preguntes d'aquest apartat fan referència als resultats que l'entitat ha obtingut en l'autocontrol dels grups escollits en la mostra anteriorment indicada.

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
1	1	P	03	Si	B58684747	15/10/2025	10/11/2025	28/10/2025
2	1	P	03	Si	B58684747	16/06/2025	22/10/2025	23/06/2025
2	2	P	03	Si	B58684747	10/11/2025	05/12/2025	25/11/2025
3	1	P	03	Si	B58684747	17/12/2024	25/03/2025	11/02/2025
3	2	P	03	Si	B58684747	23/10/2025	11/12/2025	19/11/2025
4	1	P	03	Si	B58684747	27/03/2025	03/07/2025	15/05/2025

5	1	P	03	Si	B58684747	08/07/2025	04/11/2025	25/09/2025
6	1	P	03	Si	B58684747	16/06/2025	01/10/2025	23/06/2025
7	1	P	03	Si	B58684747	06/10/2025	10/12/2025	12/11/2025
10	1	P	03	Si	B58684747	07/07/2025	15/09/2025	30/06/2025
11	1	P	03	Si	B58684747	22/09/2025	29/10/2025	20/10/2025
12	1	P	03	Si	B58684747	02/06/2025	11/06/2025	04/06/2025
12	2	P	03	Si	B58684747	30/10/2025	25/11/2025	13/11/2025
13	1	P	03	Si	B58684747	03/02/2025	17/03/2025	17/02/2025
18	1	P	03	Si	B58684747	25/02/2025	03/04/2025	18/03/2025
18	2	P	03	Si	B58684747	26/06/2025	31/07/2025	10/06/2025
18	3	P	03	Si	B58684747	13/10/2025	09/12/2025	17/11/2025
19	1	P	03	Si	B58684747	19/05/2025	30/06/2025	09/09/2025
20	1	P	03	Si	B58684747	24/04/2025	05/06/2025	22/05/2025
20	2	P	03	Si	B58684747	16/09/2025	28/10/2025	21/10/2025
21	1	P	03	Si	B58684747	03/11/2025	10/12/2025	24/11/2025
22	1	P	03	Si	B58684747	05/05/2025	02/06/2025	21/05/2025
22	2	P	03	Si	B58684747	27/10/2025	19/11/2025	10/11/2025
23	1	P	03	Si	B58684747	24/03/2025	12/05/2025	09/04/2025

*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 seleccionada representa el 100% del total de grups (24). Tots ells presents en una sola comarca, Alt Penedès i en modalitat presencial. En el context de la realització i supervisió de les accions formatives, CET Penedès ha pres la decisió estratègica d'incloure totes les accions formatives en el seu procés de control i seguiment, en comptes de seleccionar únicament una mostra representativa. Aquest enfocament integral assegura una comprensió completa i detallada de l'impacte i l'eficàcia de cada programa formatiu ofert, permetent identificar i abordar de manera precisa qualsevol àrea de millora o desviació respecte als objectius establerts.

La inclusió de totes les accions formatives en els processos d'avaluació garanteix que cap aspecte rellevant sigui passat per alt, oferint una visió holística que millora la qualitat i la coherència dels programes formatius. A més, permet detectar patrons o tendències que podrien no ser evidents en una mostra més reduïda, facilitant així la implementació de pràctiques innovadores i l'adaptació dels continguts formatius a les necessitats reals dels participants i del mercat laboral.

Aquesta metodologia també reforça el compromís de CET Penedès amb l'excel·lència i la transparència, promovent la confiança entre els participants, els docents, i les entitats col·laboradores. En definitiva, l'elecció d'incloure totes les accions formatives en el control i seguiment reflecteix una voluntat ferma d'assegurar la màxima qualitat formativa i de respondre de manera efectiva als reptes i oportunitats del sector de la formació professional per a l'ocupació.

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'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:

CET Penedès ha dut a terme una metodologia detallada i adaptada per al seguiment i avaluació de totes les accions formatives en modalitat presencial. Aquest procés ha inclòs diferents estratègies per garantir un seguiment efectiu:

1. Implementació d'un seguiment individualitzat, tant telemàtic com telefònic, per a totes les persones participants. Aquest enfocament ha permès oferir suport personalitzat i atendre qualsevol necessitat o incidència que hagi pogut sorgir durant el curs.
2. Interacció presencial, amb l'objectiu de crear un ambient de confiança i fomentar un diàleg obert amb els grups de participants.
3. Establiment d'una comunicació constant amb el personal docent, per assegurar un entorn d'aprenentatge flexible i capaç de respondre adequadament a les eventualitats.

4. Un seguiment rigorós de l'assistència i la documentació rellevant dels cursos, per reforçar el compromís i la proximitat amb els participants.
5. Aplicació de qüestionaris d'avaluació i anàlisi estadístic del procés formatiu, per identificar àrees de millora i garantir la qualitat de l'ensenyament.
6. Revisió i valoració de les instal·lacions utilitzades per a les accions formatives, assegurant-se que compleixen amb els estàndards requerits per un desenvolupament adequat dels cursos.

Aquest conjunt d'actuacions ha inclòs un intercanvi d'informació continu amb els participants i formadors, per assegurar una millora contínua dels processos formatius.

A més, en el compromís de CET Penedès per mantenir els més alts estàndards de qualitat en tots els seus processos, el seguiment i control de les accions formatives es realitza sota el paraigua de la norma ISO 9001, amb la certificació proporcionada per SPG Certificación. Aquesta gestió de qualitat garantida ens permet assegurar una millora contínua en l'oferta i execució dels nostres programes formatius, complint amb els requeriments establerts i tractant de cobrir les expectatives dels nostres participants. Tanmateix, disposa de les certificacions 14001 de gestió ambiental i 27001 sistema de gestió de la seguretat de la informació, establint un ecosistema centrat en la millora continua i l'evolució del seu model de qualitat.

La metodologia emprada per al control i revisió en modalitat presencial no ha generat resultats anòmals ni desviacions a contemplar en cap de les accions formatives. La metodologia aplicada està directament relacionada amb els elements a controlar en les accions formatives i les instal·lacions associades.

En les sessions en aula virtual:

En les sessions de teleformació:

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:

A l'inici de l'acció formativa, **0%**, s'ha fet una entrada de control informant d'aspectes que fan referència, entre d'altres, a qui subvenciona les accions formatives, als drets i deures dels treballadors, a la importància de l'assistència i el percentatge mínim per assolir l'aprofitament.

Aproximadament a la meitat de l'acció formativa, **50%**, s'ha realitzat un seguiment de control a totes les accions formatives realitzant un qüestionari de seguiment.

A la finalització de l'acció formativa, **100%**, s'ha fet un control final, realitzant els qüestionaris finals de satisfacció i establint una conversa directa amb l'alumnat sobre possibles millores.

En les sessions en aula virtual:

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 du a terme l'autocontrol.

En les sessions presencials:

Totes les eines utilitzades per al correcte desenvolupament de l'acció formativa han sigut els següents:

- Campus virtual.
- Correu electrònic.
- Trucades telefòniques.
- SMS.
- Programari específic utilitzat per a llistes de control de documentació i assistència.
- CRM/ERP del centre de formació.
- Pàgina web.

Garantint així un control exhaustiu de l'assistència de l'alumnat, i dels indicadors de satisfacció.

En definitiva, s'han desenvolupat visites presencials, tant a les accions formatives com a les instal·lacions subjectes a una conveni de cessió de l'espai. S'han realitzat comunicacions creuades amb l'equip docent que impartia les accions formatives sol·licitades, per tal d'abordar els objectius plantejats i aplicar les mesures correctives i/o preventives oportunes.

Tanmateix, i en l'apartat de gestió, gràcies al CRM de Salesforce de l'entitat de formació i els documents d'elaboració pròpia, s'ha realitzat un minuciós control de l'assistència de l'alumnat com de les dificultats individuals que poguessin sorgir, de la documentació emprada, recopilada i elaborada per la gestió del programa.

Des de la perspectiva d'infraestructura tècnica, s'ofereix un servei concret de comunicació amb el SAT (Servei d'Atenció Tècnica), per tal de solucionar totes les dificultats o incidències tècniques que es puguin originar. Un sistema de prioritització que garanteix el correcte funcionament de tota la infraestructura al llarg del procés formatiu.

En les sessions en aula virtual:

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 presencials:

El recursos humans emprats en el control i revisió del programa de formació que s'han encarregat de garantir el correcte desenvolupament de les accions formatives ha sigut el següent:

- **Milagros Alejandra Flotz:** auxiliar administrativa.

- **Alexandra March:** auxiliar administrativa.
- **Maria Merce Soler:** responsable departament d'administració.
- **Ricardo Antonio Gil:** coordinador d'hostaleria.
- **Xavier Aymerich:** responsable departament tècnic.
- **Meritxell López:** responsable de formació i departament de direcció.
- **Denis Sainz:** direcció de l'entitat formativa.

En les sessions en aula virtual:

En les sessions en teleformació:

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:

Els elements utilitzats per a realitzar el seguiment de les accions formatives i registrar els resultats del control són els següents:

- Correus electrònics.
- Trucades telefòniques.
- Document Excel de control de la captació de participants de cada acció formativa.
- Document Excel de control de la documentació de l'acció formativa.
- Document Excel de control d'assistència de l'acció formativa.
- Document Excel de control de l'execució de l'expedient.
- Qüestionari seguiment acció.
- Qüestionari final d'avaluació de la qualitat de l'acció formativa.
- CRM/ERP Salesforce / CET Penedès.
- Memòria final del docent.

En les sessions en aula virtual:

En les sessions de teleformació:

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:

Com en totes les accions formatives que CET Penedès desenvolupa, s'ha controlat diversos elements, la majoria regulats per els propis programes o per Reial Decret.

S'ha fet ús d'aules de teoria i aules de gestió. Aquestes aules compleixen requisits de diversa naturalesa com son: llum natural, projector, ordinadors, perifèrics, connexió a internet i tots aquells elements que venen requerits per a la impartició específica de les accions formatives.

Malgrat no desenvolupar les accions formatives en modalitat d'aula virtual, el campus virtual de CET Penedès disposa d'un entorn amb el programari BigBlueButton. Tota aquesta infraestructura es controla des del propi centre, en servidors contractats i gestionats pel personal de CET Penedès. Es revisa l'estat de la infraestructura i s'actualitza periòdicament a les darreres versions.

En les sessions en aula virtual:

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. 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:

El departament directiu de CET Penedès es reuneix amb la responsable de formació per tal d'assignar equitativament els docents envers totes les accions formatives atorgades.

El personal docent de CET Penedès es seleccionat seguint el següent criteri: avaluació del currículum vitae de la persona candidata i, si es idònia per impartir la formació, seguint els criteris especificats a la memòria de sol·licitud, es convoca a realitzar una reunió presencial per tal de conèixer-la en persona, explicar-li el funcionament de l'entitat fent incís en la qualitat de formació que CET Penedès vol impartir i, ensenyar-li les instal·lacions del centre.

Una vegada acceptades les condicions per ambdues parts, es comunica a la responsable d'administració i aquesta sol·licita al formador tota la documentació necessària per a complimentar l'expedient: DNI, CV, vida laboral, titulacions, acreditacions laborals i docents i, certificat actual de delictes de naturalesa sexual.

Els docents de CET Penedès estan contractats en règim general per l'entitat. Arribant sempre a un acord econòmic en relació docent-entitat i pactant amb ell els calendaris i horaris corresponents a totes les formacions que impartirà.

Els formadors contractats per a l'execució de l'expedient són els següents:

1. Anna Fernandez Sanchez
2. Carla Lopes Rosell
3. Anna Soni Mayench Calero
4. Marc Montserrat Omella
5. Jordi Papiol Biel
6. Roberto Picot Loran

En les sessions en aula virtual:

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:

El personal administratiu de CET Penedès es l'encarregat de la gestió i comunicació de l'S10 de tots els grups a realitzar per l'entitat. La responsable del departament d'administració revisa i valida aquestes comunicacions, així com totes les modificacions puntuals, les sortides a l'exterior i els fora de termini a gestionar.

En aquest document s'especifica la data d'inici i finalització de l'acció formativa, el lloc de formació, el formador, les possibles sortides i totes les sessions amb el corresponent horari. Aquestes dates i horaris es compleixen rigorosament i es controlen pel personal d'administració responsable de l'acció en horari lectiu de la formació. El formador de l'acció formativa però, es el primer responsable en controlar el compliment per part de l'alumnat de l'horari de la sessió corresponent, així com la signatura d'assistència de l'S30. El control d'assistència el realitza el personal administratiu de CET Penedès en un document en format Excel on s'especifiquen les faltes d'assistència.

En les sessions en aula virtual:

En les sessions de teleformació:

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:

Dins del marc del compromís de CET Penedès per garantir l'alta qualitat, l'actualització constant i el compliment del programat formatiu, dels seus programes formatius, es realitzen reunions periòdiques amb l'equip docent. Aquestes trobades tenen com a objectiu principal l'avaluació i la reflexió conjunta sobre els continguts didàctics i les metodologies d'ensenyament emprades en les accions formatives. Durant aquestes sessions, es fomenta un espai de diàleg obert on els professors poden compartir les seves experiències, suggerir millores i adaptacions en els temaris i discutir sobre l'aplicació de noves tècniques pedagògiques que enriqueixin l'experiència d'aprenentatge dels participants. Aquest procés assegura una actualització constant dels programes, alineant-los amb les necessitats del mercat laboral i les últimes tendències en el camp de la formació professional.

A la finalització de la formació tots els alumnes finalitzats realitzen un qüestionari per a l'avaluació de la qualitat de les accions formatives on valoren els continguts del curs entre d'altres. A part, el personal administratiu responsable de gestionar aquest qüestionari, explica amb detall que dins d'aquest hi ha un apartat per a fer aportacions respecte qualsevol aspecte de la formació, com pot ser el programa i els seus continguts. Tal i com s'explica al punt 2.7. Persones formadors / tutores el formador du a terme l'ompliment d'una memòria interna per a recollir tota la informació necessària per a realitzar una valoració de la formació, entre d'altres, el programa, els continguts del curs i les possibles propostes.

En les sessions en aula virtual:

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:

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.

En el marc del nostre compromís amb la transparència i la qualitat en l'execució del programa formatiu, CET Penedès ha dut a terme una sèrie de mesures rigoroses per assegurar que tots els cursos s'imparteixen directament per l'entitat sense recórrer a la subcontractació. Aquest procés de verificació ha inclòs una revisió exhaustiva de tots els contractes i acords amb el personal docent i proveïdors de serveis, així com auditories internes periòdiques destinades a confirmar la gestió directa de les activitats formatives.

A més, s'ha establert un protocol estricte de seguiment que permet detectar qualsevol possible desviació respecte a aquesta política, incloent reunions amb els professionals formadors implicats en l'execució dels cursos. Gràcies a aquestes accions, CET Penedès pot garantir als participants, entitats col·laboradores i organismes de control que la implementació del programa formatiu es realitza íntegrament sota la supervisió directa de l'entitat, sense la intervenció de tercers en qualitat de subcontractistes.

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.

El formador de l'acció formativa es el primer responsable del control pels participants juntament amb les signatures de l'S30 a la finalització de cada sessió. Com a segon responsable hi ha el departament administratiu de CET Penedès, que gestiona i controla l'esmentada assistència i les corresponents absències amb un document en format Excel on s'especifica les faltes, i si l'alumne aporta justificant o no. Quan un alumne falta en reiterades ocasions es comunica a la responsable del departament administratiu i es contacta amb ell, ja sigui per telèfon o correu electrònic per a saber el motiu de les absències.

El departament d'administració fa entrega a tots els docents del document S30 corresponent a la sessió. A l'endemà, es fa la comprovació i el bolcat de l'assistència corresponent a les signatures de l'S30 de les sessions de totes les accions formatives en execució.

En les visites de control, el personal intern de l'entitat disposa de tots els fulls S30 de totes les sessions o de les sessions desenvolupades fins a la data. En aquestes visites, les persones presents a l'aula coincideixen amb les que havien signat el full de control d'assistència de la sessió.

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.

El personal administratiu responsable de realitzar la captació d'alumnat així com el personal que està de cara al públic informa en tot moment de que totes les accions formatives estan subvencionades pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

En la sessió inicial de l'acció formativa el personal administratiu responsable de la gestió d'aquesta, realitza una presentació informativa on es torna a explicar a tots els participants que la formació està totalment subvencionada pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya i que, per aquest fet, no té cap tipus de cost econòmic per a la persona.

Dins de la carpeta, que es fa entrega en la primera sessió, s'inclou el document "Document per informar als participants sobre els drets que tenen i els compromisos que assumeixen." elaborat pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya.

CET Penedès ha assegurat que tot el material, recursos i mitjans didàctics necessaris per al correcte desenvolupament de la formació (llibres, paper, carpetes, bolígrafs, i qualsevol altre recurs requerit) ha estat proporcionat de manera subvencionada a l'alumnat. Tots els materials entregats han estat meticulosament registrats, garantint que no suposen cap cost per a les persones beneficiàries. Aquesta política reafirma el nostre compromís amb l'accessibilitat i la igualtat d'oportunitats en la formació, assegurant que tots els participants disposin dels recursos necessaris per aprofitar al màxim la seva formació sense cap mena de despesa.

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.

CET Penedès realitza la difusió i publicitat del programa formatiu mitjançant els següents canals de comunicació:

- Pàgina web.
- Instagram.
- Facebook.
- Twitter (X).
- LinkedIn.
- Telegram.
- Threads.
- Correus electrònics.
- Trucades telefòniques.
- SMS.
- Publicitat física distribuïda per la Comarca de l'Alt Penedès.
- Fires presencials, esdeveniments i reportatges (Èxit: Fira de les Professions del Penedès; Fires de Maig; Festa Major de Vilafranca del Penedès; Nit de l'empresa de la Federació Empresarial del Gran Penedès.

- Networking empresarial, Xarxa de la Cambra de Comerç de Barcelona a l'Alt Penedès – Garraf (reunions setmanals).

D'altra banda, es realitzen cartells informatius, octavetes i post de totes les accions formatives. Aquests segueixen un model de presentació on s'inclou el logotip de CET Penedès i el del Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya juntament amb l'inici previst, l'horari, la data límit d'inscripció, la durada i la modalitat.

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 formació 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.

CET Penedès ha executat un 100% del pressupost atorgat en l'expedient PT20240061 pel Consorci per a la Formació Contínua de Catalunya. Es van sol·licitar un total de 17 accions de formació en la modalitat presencial.

Atenent a les necessitats del teixit productiu i adaptant les formacions a les demandes específiques dels participants.

En l'actual convocatòria, els nous instruments de planificació i seguiment s'han implementat de manera sistemàtica en el conjunt de les accions formatives. La utilització de les **fitxes de planificació de l'acció formativa** i del **qüestionari de seguiment** ha permès millorar de manera significativa el control del desenvolupament de les accions, la coherència metodològica i la recollida d'informació sobre l'impacte de la formació i la satisfacció de les persones participants. L'experiència ha estat altament positiva, fet que justifica la consolidació d'aquest model d'avaluació i seguiment i la seva continuïtat en properes convocatòries.

L'anàlisi del desenvolupament del programa formatiu ha posat de manifest diferents **desafiaments en la captació d'alumnes** en algunes especialitats. S'ha observat que certes formacions han generat una baixa demanda, mentre que d'altres han tingut una acceptació destacada:

1. **Cursos amb captació senzilla:** accions com Eines de coaching nivell 1, Estratègies del control de l'estrès, el burnout i els riscos psicosocials, Programació neurolingüística i Tècniques de relaxació han registrat una bona acollida. En aquests casos, els participants han mostrat interès per mètodes d'autoajuda i desenvolupament personal, fet que ha afavorit una alta

participació i ha generat una predisposició positiva a repetir aquestes formacions.

2. **Cursos amb dificultats de captació:** formacions relacionades amb aspectes més específics o tècnics, com Habilitats de comunicació, Neurolideratge i Treball en equip, han presentat desafiaments en la captació de participants. S'han identificat factors com la compatibilitat horària i la percepció inicial dels cursos, que poden afectar l'atractiu d'aquestes accions.
3. **Cursos no executats per falta de participants:** el curs d'Anglès B.2.B. i Anglès B.2.C. no s'han pogut iniciar per manca d'inscripcions suficients, tot i haver complert amb el nombre mínim de participants inicialment.

Per fer front a aquests reptes, CET Penedès està avaluant i treballant en la possible implementació de noves **estratègies d'atracció i fidelització de participants**.

Entre les accions previstes hi ha:

1. Obertura de nous canals de comunicació coherents amb la realitat actual.
2. Incorporació de la IA en alguns canals de comunicació com Telegram per poder oferir un servei diferencial i una comunicació directa amb la persona usuària.
3. Incorporació de xats gestionats per processos amb IA al portal web i connexió directa amb CRM Salesforce.
4. Increment de la difusió de les propostes formatives directament a les empreses.
5. Actualització dels plans de comunicació; de la descripció adaptant-la a les tendències actuals. Incidir i explicar les diferències de les denominacions de les accions formatives per evitar confusions.
6. L'adaptació constant al llarg del temps de continguts oficials i metodologies per fer més atractius els cursos amb baixa captació.
7. Prospecció d'interessos formatius, sondeig del públic objectiu final.
8. L'ampliació de l'oferta en horaris més flexibles per afavorir la participació.
9. La difusió més intensiva de les accions i adaptar la proposta de valor de per a cada col·lectiu en funció del canal de comunicació.

Per tal d'avaluar el grau d'acompliment dels objectius establerts, CET Penedès ha dut a terme un seguiment exhaustiu a través de reunions periòdiques amb l'equip administratiu i directiu, així com amb els docents i participants. Aquest procés ha permès recollir informació rellevant sobre l'execució del programa i establir línies de millora contínua per a les properes convocatòries.

L'entitat també ha realitzat **visites in situ** per observar i analitzar els aspectes clau de la gestió i execució del programa. Així mateix, els qüestionaris finals d'avaluació de la qualitat han permès obtenir dades sobre la valoració dels continguts, els docents i les instal·lacions.

Finalment, el personal docent ha elaborat **memòries internes** detallades, documentant les incidències i aspectes a millorar en cada acció formativa, fet que contribueix a optimitzar la planificació i execució de les futures edicions del programa formatiu.

Com a principals resultats dels qüestionaris finals d'avaluació de la qualitat volem especificar:

Han realitzat el qüestionari final de satisfacció 262 persones. De les quals 199 són dones i 63 són homes. La mitjana d'edat global és de 46,08 anys. Resultant en una distribució equitativa entre gèneres, sobrepassada lleugerament pel gènere femení.

Les mitjanes aritmètiques de valoració obtingudes en els diferents ítems són les següents:

Ítems	Valoració
1.1 El curs ha estat ben organitzat (informació, compliment de dates i d'horaris, lliurament de material)	3,84 sobre 4
1.2 El nombre d'alumnes del grup ha estat adequat per al desenvolupament del curs	3,84 sobre 4
2.1 Els continguts del curs s'han ajustat a les meves necessitats formatives	3,81 sobre 4
2.2 Hi ha hagut una combinació adequada de teoria i aplicació pràctica	3,84 sobre 4
3.1 La durada del curs ha estat suficient segons els seus objectius i continguts	3,67 sobre 4
3.2 L'horari ha afavorit l'assistència al curs	3,71 sobre 4
4.1 La forma d'impartir o tutoritzar el curs ha facilitat l'aprenentatge (Formadors)	3,90 sobre 4
4.2 Coneixen els temes tractats en profunditat (Formadors)	3,91 sobre 4
4.1 La forma d'impartir o tutoritzar el curs ha facilitat l'aprenentatge (Tutors)	No correspon
4.2 Coneixen els temes tractats en profunditat (Tutors)	No correspon
5.1 La documentació i els materials lliurats són comprensibles i adequats	3,79 sobre 4
5.2 Els mitjans didàctics estan actualitzats	3,84 sobre 4
6.1 L'aula, el taller o les instal·lacions han estat adequades per desenvolupar el contingut del curs	3,69 sobre 4
6.2 Els mitjans tècnics han estat adequats per al desenvolupament del curs	3,79 sobre 4
7.1 Les guies tutorial i els materials didàctics han permès realitzar fàcilment el curs (impresos, aplicacions telemàtiques)	No correspon
7.2 S'ha comptat amb mitjans de suport suficients (tutories individualitzades, correu, teleconferència, biblioteca virtual, cercadors)	No correspon
8.1 S'ha disposat de proves d'avaluació i autoavaluació que em permetin conèixer el nivell d'aprenentatge assolit	262 "Sí"
8.2 El curs em permet obtenir una acreditació on es reconegui la meua qualificació	262 "Sí"
9.1 Pot contribuir a la meua incorporació al mercat de treball	3,42 sobre 4
9.2 M'ha permès adquirir noves habilitats/capacitats que puc aplicar al lloc de treball	3,68 sobre 4
9.3 Ha millorat les meves possibilitats per canviar de lloc de treball a l'empresa o fora d'aquesta	3,34 sobre 4
9.4 He ampliat coneixements per progressar en la meua carrera professional	3,58 sobre 4
9.5 Ha afavorit el meu desenvolupament personal	3,79 sobre 4
10. Grau de satisfacció general amb el curs	3,86 sobre 4

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.

Principals conclusions obtingudes en les actuacions d'avaluació i control

Durant aquesta convocatòria, CET Penedès ha consolidat els avenços en la gestió i avaluació del programa formatiu, implementant noves estratègies per optimitzar la captació i el desenvolupament de les accions. A partir de l'anàlisi de l'autoavaluació, s'han identificat les millores aplicades, les incidències detectades i les actuacions previstes per a futures convocatòries.

Millores aplicades en relació amb convocatòries anteriors i aplicades en aquest programa de formació

En aquesta edició, CET Penedès ha implementat diverses millores planificades en la convocatòria anterior, que han contribuït a optimitzar el desenvolupament de les accions formatives i a reforçar la qualitat de la formació:

- 1. Millora d'equipaments tècnics i infraestructures**
 - Renovació de les aules d'ordinadors i adquisició de nous projectors per millorar la qualitat docent.
 - Posada en marxa d'una **nova nau homologada per a formació en logística**.
- 2. Aplicació de la prova pilot en el seguiment de l'avaluació de manera generalitzada**
 - Extensió de l'ús de la **fitxa de planificació de l'acció formativa** i el **nou qüestionari de seguiment** a totes les formacions.
- 3. Actualització de programari i sistemes de gestió**
 - Implementació de nous processos dins del **CRM Salesforce** per optimitzar la gestió de la formació.
 - Millora i actualització del **portal web**, incloent-hi més transparència en els resultats d'avaluació.
- 4. Modernització de l'experiència formativa**
 - Actualització i acreditació del **campus virtual** per permetre la impartició de formacions en modalitat de **teleformació**.
 - Revisió i actualització de les **polítiques, drets i deures del personal i de l'alumnat**.
- 5. Implementació de les normes ISO 27001 i 14001**
 - Desenvolupament i seguiment de nous estàndards de **seguretat de la informació i gestió ambiental**.
- 6. Reforç dels sistemes de comunicació i transparència**
 - Millorar la publicació de resultats d'avaluació i dades sobre l'execució del programa formatiu a la pàgina web.

- Creació de **noves campanyes de captació en xarxes socials** per incrementar la difusió i participació.

7. Incorporació de noves eines per a la gestió i atenció de l'alumnat

- **Nou sistema d'atenció presencial amb traçabilitat via tiquet**, permetent una gestió més ordenada de les consultes, seguiment i incidències dels usuaris.
- Valoració de l'ús de **WhatsApp Business** per facilitar la comunicació amb els alumnes.
- Implementació d'un **nou servidor NAS amb polítiques de seguretat millorades**, garantint major traçabilitat, seguretat de les dades i sistema de backup per rols d'usuari.

Aquestes millores han reforçat la qualitat i eficiència de les accions formatives ofertes per CET Penedès, consolidant l'entitat com un referent en l'àmbit de la formació professional.

Incidències detectades en l'autocontrol realitzat en aquest programa de formació

No s'han detectat incidències en l'autocontrol realitzat. Tot i això, s'ha recollit una proposta de millora per part de les persones participants, relacionada amb el confort de l'aula. En concret, alguns participants han indicat en el qüestionari de valoració la conveniència de substituir les cadires d'una aula determinada, amb l'objectiu de millorar la comoditat durant les sessions formatives. Aquesta observació es considera una proposta de millora viable i serà atesa, ja que CET Penedès disposa de marge d'actuació en relació amb el mobiliari i les condicions dels espais formatius.

Actuacions de millora previstes per a futures convocatòries

Amb l'objectiu de continuar millorant la qualitat i eficàcia del programa formatiu, CET Penedès planteja les següents línies d'actuació per a les properes edicions:

1. Obertura de nous canals de comunicació coherents amb la realitat actual.
2. Incorporació de la IA en alguns canals de comunicació com Telegram per poder oferir un servei diferencial i una comunicació directa amb la persona usuària.
3. Incorporació de xats gestionats per processos amb IA al portal web i connexió directa amb CRM Salesforce.
4. Incorporació de la IA en processos interns de l'entitat, tot sota el desenvolupament propi del departament IT de CET Penedès.
5. Millora de les instal·lacions i mitjans didàctics, renovació d'equipament com cadires, nous ordinadors, etc.
6. Millora del sistema de ticketing per atenció presencial, el qual descongestia i millora la fluïdesa a la vegada que incorpora nous KPIs (indicadors) volumètrics per tipus d'atenció a la persona usuària.
7. Formació del personal de l'entitat per tal de millorar o adquirir noves competències professionals, destacant softskills (habilitats toves), competències digitals i formació en matèria de seguretat i protecció de dades.
8. Adquisició de nou servidor cloud amb millora de recursos per tal d'afavorir una millor resposta en tots els canals autogestionats de CET Penedès.

9. Finalització del procés d'acreditació de la plataforma Moodle (campus virtual) per al desenvolupament d'accions formatives en modalitat de teleformació (virtual).
10. Incorporació d'un sistema de registre informàtic amb tauleta tàctil de grans dimensions per a les preinscripcions presencials de les persones usuàries a les instal·lacions de CET Penedès, garantint menys fallades en el procés i una completa traçabilitat de les oportunitats (leads) automàticament generades a Salesforce.
11. Sistema de control d'indicadors KPIs amb implementació d'un portal web propi en el subdomini, completament controlat i amb controls de seguretat per directives de grup. Desenvolupat amb PowerBi pel departament IT de CET Penedès per al control i presa de decisions en totes les fases de la gestió de la formació.
12. Millora i incorporació de servidor Synology per a la gestió documental, garantint el correcte compliment evolutiu de la certificació ISO 27001.
13. Certificació del personal en acreditacions oficials de Salesforce amb l'objectiu de formar i poder abastar més evolutius i millores del CRM.
14. Increment de l'oferta de certificacions oficials de fabricant a nivell mundial, Cisco, Microsoft, Oracle, Adobe, IT Specialist, etc.

Amb aquestes mesures, CET Penedès busca consolidar un model de formació innovador, eficient i alineat amb les necessitats del teixit productiu i del seu alumnat.

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

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