

# **PROCEDIMENT ESPECÍFIC**

## **FORMACIÓ CONTINUA NO**

### **REGLADA**





### HISTÒRIC DE CANVIS

Versió	Data	Descripció de la modificació
8	11/09/2019	S'afegeix el històric de canvis i la capçalera
9	17/10/2020	S'actualitza el procediment per adaptar-ho a l'operativa actual
10	02/03/2021	S'actualitza durant el curs 20-21 per adaptar-ho a l'operativa actual
11	18/02/2022	S'actualitza durant el curs 21-22 modificant l'abast i el diagrama de flux
12	10/11/2022	Es canvia Gerència per Direcció General per motius de canvi en l'organigrama



## Índex

1.	OBJECTE	4
2.	ABAST	4
3.	DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT	4
4.	DEFINICIONS	5
5.	DIAGRAMA DE FLUX	6
6.	DESENVOLUPAMENT	8
7.	INDICADORS	10
8.	RESPONSABILITATS	12

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE13
	Formació Contínua
	v.12

## 1. OBJECTE

L'objecte d'aquest procediment és descriure les activitats vinculades a la gestió integral de la formació continuada (comercialització, planificació, prestació i seguiment), determinant en cada cas els terminis, els responsables i la interrelació amb altres processos.

## 2. ABAST

Aquest procediment és d'aplicació a tots els productes de Formació Contínua no reglada, àrea d'activitat gestionada per CETT Consultors, Unitat de Negoci CETT, excepte als productes que es regulen per una normativa d'obligat compliment (extensions universitàries, postgraus, etc.). La fase de disseny d'aquest procediment aplica exclusivament a les formacions no reglades a mida.

## 3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT

Documents amb format:

- [R43-PE13: "Seguiment assistència dels alumnes"](#). (en formació presencial)
- [R44-PE13: "Informe valoració del formador"](#). (electrònic)
- [R29-PE13 "Qüestionari opinió alumne"](#) (electrònic)
- [R45-PE13 Temporització continguts i seguiment formació contínua](#)
- [R12-PGF05: "Alta curs i petició recursos"](#)
- [R134-PE13: Pressupost Preu Grup Recursos Professors](#)
- [R133-PE13: Pressupost Preu Alumne Recursos Professors](#)

Documents sense format

- Oferta al client (formació contínua a mida)
- Catàleg/Portfoli (formació contínua pròpia)
- Formulari inscripció de l'alumne (formació contínua pròpia)
- Llista alumnes i accés campus (formació contínua a mida)
- Informe assistència online (quan s'escaigui i segons plataforma)
- Certificat assistència
- Fitxa del curs (per l'alumne)

Els cursos de formació contínua no reglada, els que es regulen en el present procediment, es gestionen mitjançant la base de dades "Projectes", en què s'han habilitat aplicacions que substitueixen els registres o documents sense format.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE13
	Formació Continua
	v.12

## 4. DEFINICIONS

**Formació Continua a mida:** formació que es gestiona sota petició expressa del client.

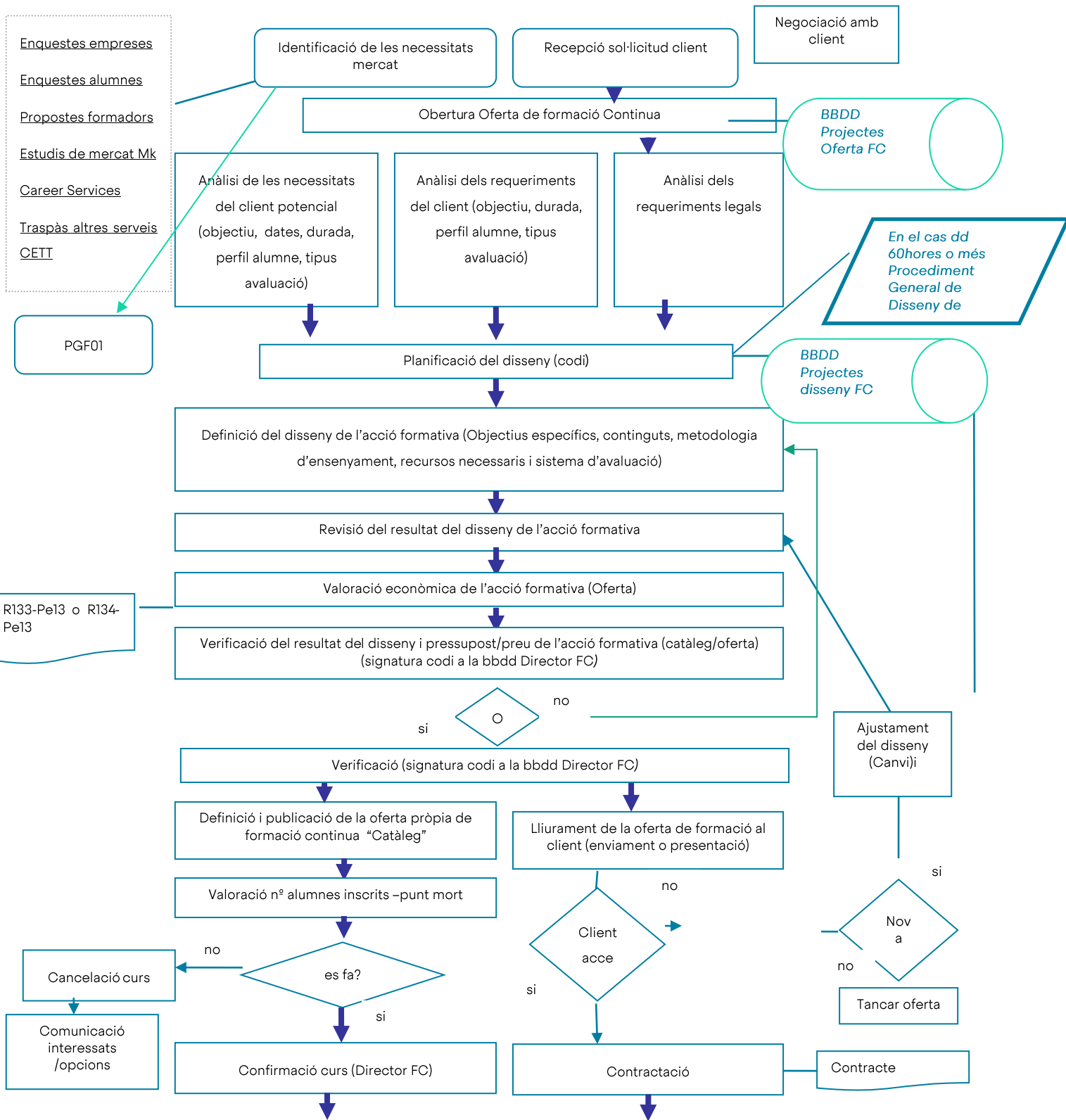
**Formació Continua pròpia:** formació planificada de forma anual per iniciativa pròpia segons les necessitats detectades al mercat i que s'inclou en el catàleg o portfoli de formacions del CETT.

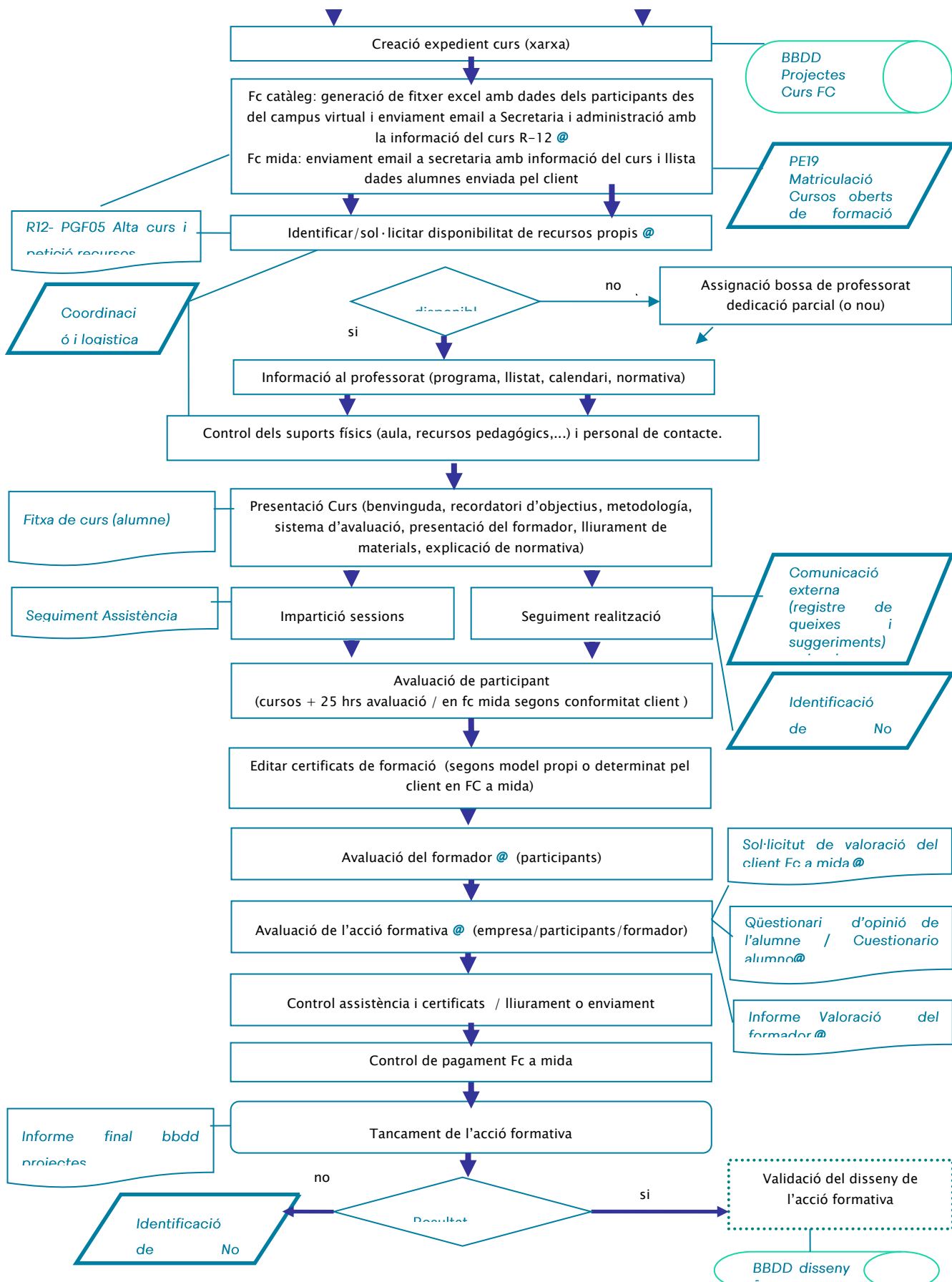
**Revisió:** Avaluació de la capacitat dels resultats del disseny i del desenvolupament del producte per a complir tots els requisits i identificar possibles incidències i donar-los resposta.

**Verificació del disseny:** Assegurament de que el resultat del disseny satisfaci els requeriments/necessitats d'entrada.

**Validació del disseny:** Assegurar que el producte dissenyat pot satisfer els requisits pel seu ús o aplicació.

## 5. DIAGRAMA DE FLUX







## 6. DESENVOLUPAMENT

El desenvolupament del procediment està definit al diagrama de flux anterior.

A continuació s'explica el procediment de manera resumida i en ordre cronològic:

### Fase de disseny – oferta (pre-venda)

Un producte formatiu pot tenir dos orígens, bé perquè es determina que forma part del catàleg propi, atesos els estudis de mercat i de competència que es porten a terme amb les àrees de màrqueting i d'orientació als futurs estudiants, bé perquè una empresa o organització el sol·licita com a producte a mida de les necessitats del públic objectiu al que anirà adreçat. El(s) disseny(s) d'aquest segon cas és(són) el(s) que es regula(en) pel present procediment. El disseny dels programes destinats al catàleg CETT es regulen pel PGF01

El disseny del producte és la primera fase que cal abordar, atenent als requeriments i les dades de partida, se'n determinen tots els aspectes que el conformen i que es detallen en l'apartat Disseny de la base de dades Projectes, generant el codi de disseny corresponent. També cal fer el pressupost, el qual cal enviar al Director de Formació Continua mitjançant la base de dades de projecte, qui respon amb còpia a Direcció General amb la seva aprovació o necessitat de revisió. La verificació del disseny també l'ha de fer el Director de formació contínua mitjançant la base de dades amb signatura codificada.

En paral·lel cal obrir fitxa d'oferta a la base de dades pel registre de l'expedient, generant el codi que s'utilitzarà per a la traçabilitat econòmica i comercial. En el cas de curs de catàleg caldrà generar la informació necessària per la venda pel web. En el cas de formació a mida, cal elaborar una proposta per presentar al client que l'ha sol·licitat. La proposta ha d'estar vinculada a tants dissenys com productes formatius inclogui, ja siguin de nova creació o ja existents.

### Fase d'impartició de curs (post-venda)

Els cursos propis es comercialitzen per diferents canals, especialment electrònics, per part de màrqueting i orientació als futurs estudiants, amb les indicacions i supervisió de l'àrea de formació contínua.





Un cop aprovada la impartició del curs (cal tenir un número d'alumnes igual o major que el que marca el punt mort del pressupost) s'activen les fases de coordinació i logística del curs i cal obrir expedient de curs a la base de dades, vinculant-lo amb l'oferta que correspongui la qual està vinculada amb el(s) disseny(s). També cal obrir carpeta de fitxers a la xarxa. La matriculació dels alumnes respon al procediment específic PE19 - Matriculació de Formació a Mida i Cursos Oberts Formació Continuada.


En el cas de formació a mida, la comercialització la fa directament l'equip de formació contínua i igualment un cop aprovada l'oferta per part del client cal obrir expedient a la base de dades i carpeta a la xarxa.

L'organització dels cursos, tant de catàleg com de mida, es porta a terme des de la base de dades de projectes, la qual incorpora tots els camps de dades necessaris per integrar-ne la gestió. A més disposa d'eines (botons d'enviament de correus, enllaç i obertura de carpetes de la xarxa per visualitzar fitxers relacionats, botons d'aprovació amb codi, check list, etc.) que faciliten i optimitzen les tasques evitant duplicitats.

En paral·lel a la base de dades, per iniciar la gestió d'un curs cal enviar el R-12 Alta de curs i petició de recursos a les següents àrees implicades:

- secretaria per l'alta de curs i matrícula d'alumnes.
  - En el cas de cursos de formació pròpia es genera un fitxer excel amb les dades dels alumnes que s'envia a secretaria.
  - En el cas de cursos a mida, s'envia el fitxer excel "Lista\_pax\_Matricula\_AccesCampus" que prèviament l'empresa client ha complimentat amb les dades dels participant.
- Coordinació logística per assignació d'espais i recursos.
- Qualitat per l'enviament d'enquestes als alumnes i professors en acabar l'acció formativa.

En paral·lel es fa l'assignació de l'equip docent, prioritzant recursos interns, per la qual cosa s'envia correu electrònic i es fa reunió amb la(es) direcció(ons) de les escoles CETT (ETP o EUHT) demanant els recursos pre-assignats per la Direcció de Formació Continúa. En cas de no assignar professorat intern, cal assignar-ne de la bossa de col·laboradors del centre, anomenats de dedicació parcial. Els professors assignats cal incloure'ls en el registre R-12 PGF05 abans d'enviar-lo a les àrees esmentades.

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PE13
	Formació Contínua
	v.12

En paral·lel també cal enviar el pressupost definitiu a Direcció General, direcció de formació contínua, i direcció d'administració. En el cas d'assignar professorat extern, també cal enviar la informació econòmica i de contractació a coordinació logística i direcció jurídic-laboral.

Un cop aprovat un pressupost, s'aproven tots els recursos inclosos, ja siguin interns i externs. Tant els pressupostos com les factures dels proveïdors externs que requereixen pagament s'aproven mitjançant l'aplicatiu "Ubiquo" (en previsió incloure les factures de professors amb dedicació parcial).

Pel control de la càrrega horària de l'equip docent, cal introduir les hores de cada mes en l'aplicatiu calendari. En el cas de dedicació parcial, es tindran en comptes les dades introduïdes per al pagament corresponent.

Pel control de l'assistència dels alumnes cal utilitzar el registre R-43 PE13, en què s'ha de comptabilitzar el tant per cent d'assistència pel control de la certificació dels alumnes. L'assistència mínima obligatòria per obtenir certificat és del 80%. En referència a aquest control es determinarà el % d'alumnes d'un curs que no han rebut certificat i en el cas de ser menor de 60% caldrà determinar-ne les causes, si es pot.

En el cas que el curs tingui alguna part en línia sincrònica mitjançant una plataforma virtual, el control d'assistència es portarà a terme mitjançant les funcionalitats de la plataforma esmentada.

El darrer dia de classe, sigui presencial o online, els alumnes reben una enquesta d'opinió del curs i una altra pel formador (en reben una per formador) pel campus virtual. Els formadors també fan el seu informe de valoració del curs.

## 7. INDICADORS

Durant el desenvolupament del present procediment es mencionen les eines i els indicadors necessaris per a portar un correcte control dels productes formatius basats en els objectius inicials associats als mateixos.



Indicador	No conformitat	Eina	Respons.
No lliurament de certificat de l'AF <sup>1</sup>	Igual o superior al 40 % dels alumnes	Seguiment d'assistència alumnes	Coordinad. Formació Contínua
Qualificacions dels alumnes sobre la totalitat de l'AF	Menys de 6 sobre 10	Cuestionario alumno / Qüestionari d'opinió de l'alumne	Coordinad. Formació Contínua
Qualificacions dels alumnes sobre els formadors	Menys 6 sobre 10	Cuestionario alumno / Qüestionari d'opinió de	Coordinad Formació Contínua
Valoracions dels formadors sobre les AF	Menys 6 sobre 10	Informe de valoració del formador	Coordinad. Formació Contínua

---

<sup>1</sup> es diferencia formació de catàleg de la formació a mida atès que en aquest darrer cas hi ha molts condicionants externs que poden afectar l'assistència dels alumnes i per tant el lliurament o no del certificat.



## 8. RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
Direcció Formació Continua	<ul style="list-style-type: none"><li>- Validar els resultats de les auditories (internes i externes) així com els informes de Revisió per la Direcció. Aprovar la proposta dels recursos que són necessaris per portar a terme de forma satisfactòria les accions de formació contínua.</li><li>- Revisar, aprovar i signar el contracte de l'acció formativa.</li><li>- fixar el preu de les accions formatives, així com les seves diferents modificacions.</li><li>- informar al Cap d'Administració i a la Direcció General de la situació actual i provisional dels productes formatius</li><li>- aprovar el disseny de l'acció formativa (verificació).</li><li>- comprovar que el producte formatiu s'ha definit en base a les necessitats inicials detectades a l'inici.</li><li>- validar la realització del curs segons el nombre d'inscrits i/o altres factors</li><li>- validar els productes formatius (informe final).</li><li>- ser l'interlocutor amb els clients en cas de reclamacions.</li><li>- informar a la Direcció General dels resultats de la mesura i el seguiment dels productes formatius.</li></ul>
Coordinació Formació Continua	<ul style="list-style-type: none"><li>- conèixer les sol·licituds de Formació Continua dels clients.</li><li>- revisar els llistats de totes les accions formatives aprovades.</li><li>- Enviar l'alta de curs als departaments implicats (secretaria, qualitat i coordinació logística) i la petició de recursos al/a la director/a dels professors/es preassignats/des segons aprovació de Direcció de formació contínua</li><li>- assegurar la correcta realització del tancament de l'acció formativa.</li><li>- realitzar la valoració global del producte formatiu, signant l'informe final.</li></ul>



### Coordinació de Producte

- Gestionar els suggeriments i les reclamacions de productes de FC
- Estar al corrent de l'estat de la facturació i coordinació amb administració dels productes de FC
- Realitzar els controls de disseny.
- determinar el programa de l'acció formativa, si s'escau.
- elaborar el pressupost de l'acció formativa.
- revisar el disseny de les accions formatives.
- enviar l'oferta formativa al client.
- realitzar tots els contactes comercials habituals amb el client.
- elaborar el contracte de l'acció formativa.
- control i seguiment del procés de matriculació (formació pròpia).
- crear i gestionar l'expedient de l'acció formativa i el seu contingut.
- organitzar la reunió de presentació de l'acció formativa.
- portar a terme les activitats de comunicació amb els clients.
- Gestionar la prestació del curs (logística, documentació...)
- controlar l'assistència dels alumnes a les accions formatives
- revisar el control d'assistència per la generació dels certificats
- elaborar l'informe final de l'acció formativa
- enviar l'informe global de la valoració del producte formatiu al client
- Facturació i coordinació amb administració