

# COMERCIALITZACIÓ, PRESTACIÓ, MESURA I SEGUIMENT PROGRAMES BAS





## HISTÒRIC DE CANVIS

<b>Versió</b>	<b>Data</b>	<b>Descripció de la modificació</b>
1	25/01/2015	Creació del procediment
2	07/09/2015	<p>Canvi del sistema de codificació SIQMAC i documents relacionats</p> <p>S'actualitza procediment amb nou sistema codificació i documents relacionats</p> <p>Es retira del sistema el Gestor Documental E-management</p> <p>Identificació control de la documentació "còpia no controlada"</p>
3	5/06/2019	S'afegeix el històric de canvis i la capçalera
4	10/03/2022	Actualització del procediment a l'actual activitat del BAS




## 1. INDEX

2. OBJECTIU .....	4
3. ABAST.....	4
4. DOCUMENTS ASSOCIATS A LA INSTRUCCIÓ.....	4
5. DIAGRAMA DE FLUZ.....	5
6. DEFINICIONS.....	6
7. DESENVOLUPAMENT .....	6
8. RESPONSABILITATS.....	8



## 2. OBJECTIU

El present procediment té com a objecte descriure la forma de procedir respecte a la recollida i anàlisi de necessitats inicials, planificació i desenvolupament dels programes internacionals, establint les corresponents revisions, verificacions i validacions que garanteixin l' incorporació d'aquets en el procés de millora continua.

## 3. ABAST

Aquest document és d'aplicació a tots els programes de caràcter internacional que s'integren sota el paraigües de BAS. Aquests programes no són exclusivament de formació, poden incloure allotjament, formació, dinars, visites... o simplement esser de tasques de coordinació. Aquest procediment inclou la gestió íntegra del programa (processos de comercialització, reserva, planificació, prestació, mesura i seguiment).

## 4. DOCUMENTS ASSOCIATS A LA INSTRUCCIÓ

La major part dels registres vinculats a aquest procediment es troben incorporats a la Base de Dades de Projectes, tenint el format establert en el disseny de la pròpia base de dades.

Registres:

[PGG13 No conformitats, Accions Correctives i Oportunitats de millora](#)

[PGF01 Procediment de Disseny de Productes Formatius](#)

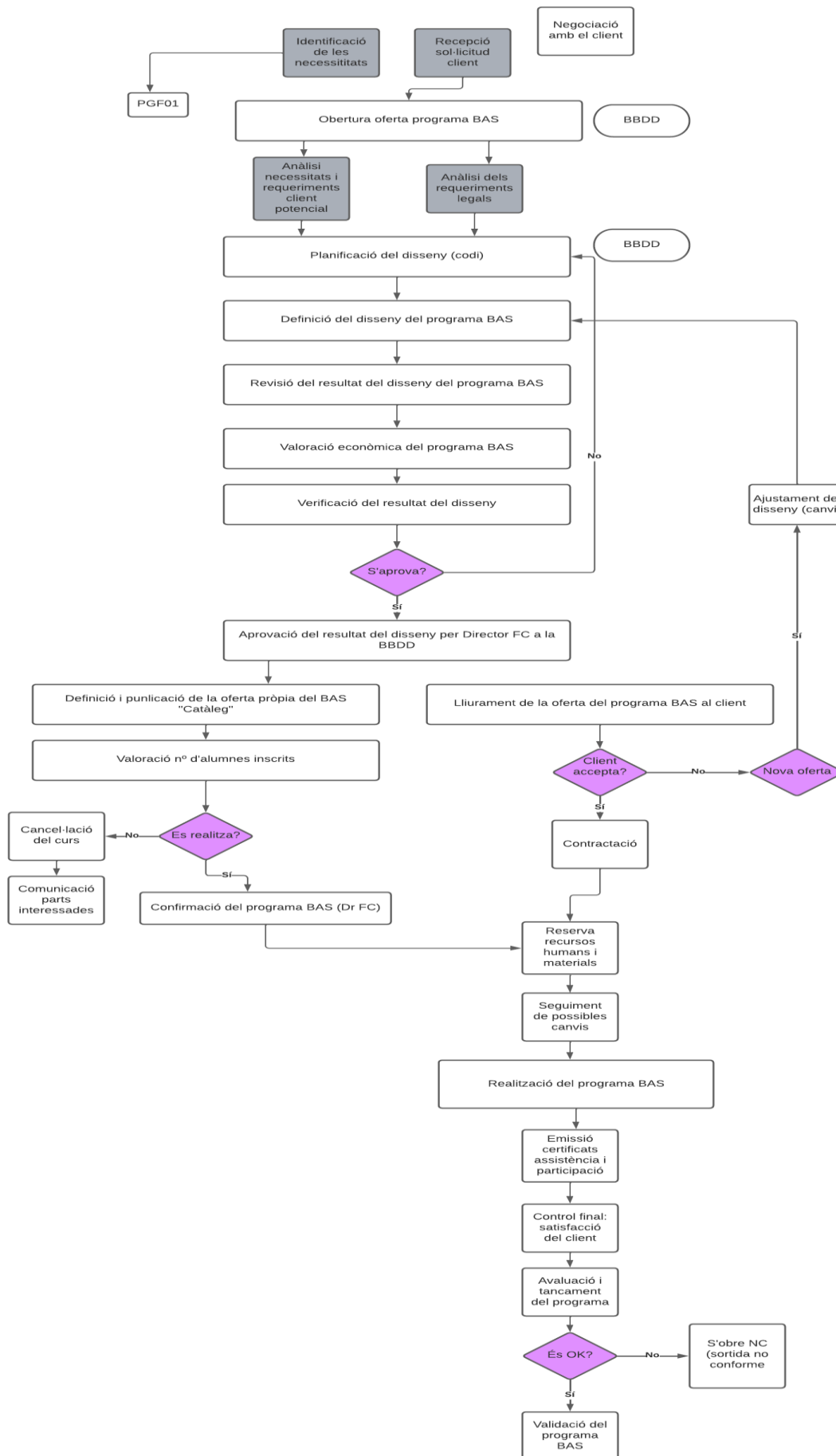
[R12-PGF05 Petició de Recursos](#)

Donat que els programes incorporats a l'abast de present procediment són fets a mida pel client, es deixen sense format els següents registres adaptables a les necessitats de cada moment:

- Oferta al client
- Seguiment d'assistència participants. (a mida segons programa i client)



## 5. DIAGRAMA DE FLUX





## 6. DEFINICIONS

**Programa internacional:** Tot tipus de gestions vinculades al món acadèmic (formació, allotjament i alimentació durant formació, coordinació de convencions..) en les que el CETT formi part, ja sigui gestionant-les globalment o una part, i els clients dels quals són estrangers.

## 7. DESENVOLUPAMENT

El desenvolupament del present procediment es troba plasmat al diagrama de flux de l'apartat 5.

### 7.1. DISSENY DEL PROGRAMA BAS

Per una banda, si el programa BAS es dissenya sota catàleg del CETT, el procediment del disseny i la planificació d'aquest segueix el PGF01.

Si pel contrari el programa BAS neix de la oferta d'un client (és a dir, es tracta d'un programa a mida), llavors el procediment de disseny segueix aquest procediment.

#### OFERTA

Es du a terme la planificació pel disseny de cada programa, introduint a la Base de dades de Consultors (apartat BAS) les dates previstes per la gestió d'aquesta (etapes del disseny).

Tota la informació de partida per a la definició del programa també s'introdueix a la base de dades (objectius, requeriments específics, durada, perfil alumne, tipus d'avaluació) així com els recursos necessaris per a dur-la a termini.

Un cop realitzat el disseny (BD, etapes del disseny), aquest és revisat de nou per a veure si s'ha d'introduir algun canvi i després de realitzar el pressupost en base a les tasques a realitzar i els recursos necessaris per a la realització del programa (valoració econòmica), el disseny és verificat pel Director deFC, abans de ser lliurat al client.

### 7.2. Publicació del programa / comunicació oferta al client

#### 7.2.1. Programa BAS de catàleg

Un cop el programa ha estat verificat es publica al catàleg CETT. Seguidament, es valora el nº d'alumnes inscrits un cop publicat el programa i es decideix si el

programa es realitza o no en funció del nº de participants inscrits i els recursos necessaris per fer-lo. El Dr de FC és l'encarregat d'aprovar si el programa es realitza o no. En cas de cancel·lació, la responsable del BAS ha d'avisar a les parts interessades.

#### 7.2.2. Programa BAS a mida

Un cop s'ha verificat el programa, es lliura la oferta al client. En cas de no acceptació de la oferta, es revisarà el disseny per tal d'ajustar-lo a les noves necessitats del client i quedarà registrada la nova versió del disseny (control dels canvis).

Quan el client accepta el programa, s'inicia la contractació d'aquest.

#### 7.3. Realització del programa BAS

La realització dels programes BAS segueixen en qualsevol cas aquest procediment. Es realitza la reserva de recursos humans i materials en funció de les necessitats de cada programa.

Un cop realitzat, es revisa si s'han de fer possibles canvis en els recursos.

En cas de formacions, es du control de la assistència i participació dels estudiants. Segons requeriments del client final es durà a terme o no l'avaluació acadèmica.

#### 7.4. Mesura

La realització del qüestionari de satisfacció per part dels participants es fa a través dels qüestionaris: enquesta de satisfacció del alumnat (campus virtual-automàtic) i Encuesta de satisfacción de los servicios ofrecidos por (BAS) R101-PE12 Rev.1, així com l'enviament i recepció del qüestionari de Satisfacció dels programes al client, queda reflectit i controlat a la BD.

Donada la heterogeneïtat dels programes internacionals, es determina un indicador general:



Indicador	No conformitat	Eina	Responsable
Repetició del programa BAS	No repetició del programa BAS	Es considera que el programa és exitós si té continuïtat en el futur. El càlcul és la repetició del mateix programa l'any següent (èxit comercial del programa)	Responsable del programa BAS

De donar-se una No conformitat aquesta es tractaria segons [No conformitats, Accions Correctives i Oportunitats de millora \(PGG13\)](#)

## 8. RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
Direcció CETTConsultors	Verificar el disseny dels programes abans del seu lliurament al client. Validar els mateixos al finalitzar el programa si s'escau. Verificar la planificació per a la realització del programa. Validar el programa de no haver no conformitats.
Consultor/a responsable del disseny del programa	Identificar i analitzar les necessitats del client, identificar les recursos necessaris i dissenyar el programa.
Consultor/a responsable del desenvolupament del programa	En base al disseny, coordinar i gestionar el desenvolupament de les actuacions en aquest encabides. Seguiment del correcte desenvolupament d'aquest i gestió d'incidències.
Formador/a	Donar suport en el disseny del programa, si s'escau. En base al programa, generar el material de suport e impartir les formacions...