

E-Learning






HISTÒRIC DE CANVIS

Versió	Data	Descripció de la modificació
1	5/06/2019	S'afegeix el històric de canvis i la capçalera
2	30/08/2021	El procediment passa a ser general de formació. S'actualitza a la nova marca.



Índex

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

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGF06
	E-learning
	v.2

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 E-learning

3. DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT ESPECÍFIC


INFORMACIÓ DOCUMENTADA ASSOCIADA

Normativa aplicable:

- Norma de referència UNE en ISO 9001 sistema de gestió de la qualitat

Registres amb format:

- [R114-PE22 Contracte d'arrendament de serveis professionals \(col·laborador/docent\)](#)
- [R115-PE22 Contracte d'encàrrec d'adaptació d'obra \(adaptador contingut\)](#)
- [R116-PE22 Contracte d'encàrrec i cessió de drets d'explotació d'obra \(autor\)](#)
- [R43-PE13 Seguiment assistència dels alumnes](#)
- [R44-PE13 Informe valoració del formador](#)
- R98-PE07 Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre Qüestionari Mòdul E-Learning (Docència, Contingut)
- R99-PE07 Enquesta de satisfacció dels estudiants sobre Qüestionari Mòdul E-learning (Docència, Contingut, Metodologia...) Integrada final de curs
- R88-PE07 Qüestionari Satisfacció Formació Semi Presencial

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGF06
	E-learning
	v.2


- [R117-PE22 Programa Formatiu](#)
- [R46-PE13 Check-list](#)
- [R45-PE13 Temporització continguts i seguiment formació contínua](#)
- [R47-PE13 Informe final](#)
- [R12-PGF05 Petició de recursos](#)
- [R118-PE22 Pressupost Global de l'acció formativa](#)

Registres sense format:

- Oferta al client (formació contínua a mida).
- Catàleg (formació contínua pròpia).
- Formulari inscripció de l'alumne (només formació pròpia)
- Perfil alumnes
- Certificat assistència

DOCUMENTS ASSOCIATS AL PROCEDIMENT GENERAL

- [PGG13: No Conformitats Accions Correctives i Preventives](#)

 Barcelona School of Tourism, Hospitality and Gastronomy	PGF06
	E-learning
	v.2

4. DEFINICIONS

Formació Continua a mida E-learning: formació semipresencial i en línia que es gestiona sota petició expressa del client.

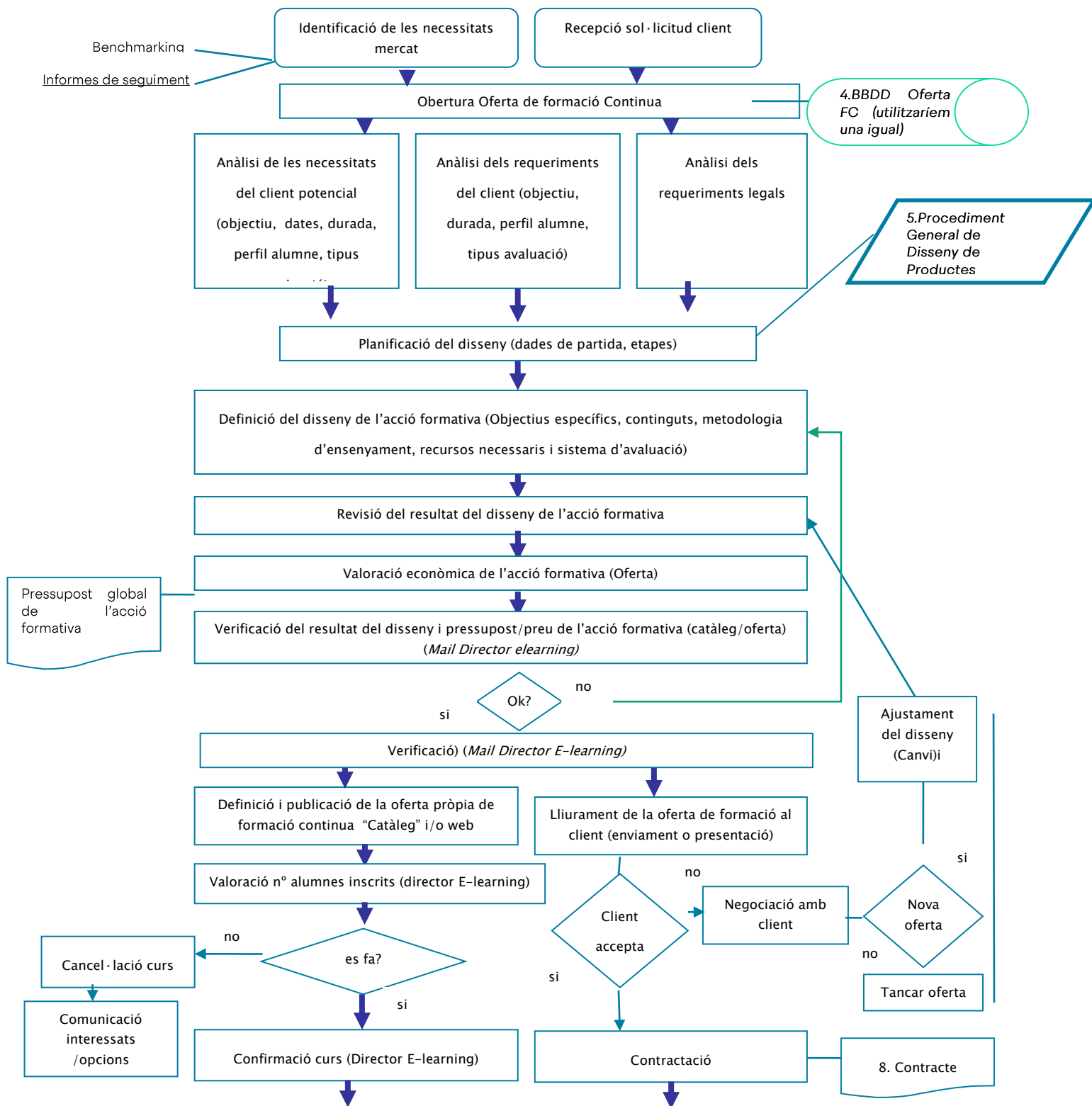
Formació Continua pròpia E-learning: formació semipresencial i en línia planificada de forma anual per iniciativa pròpia segons les necessitats detectades al mercat.

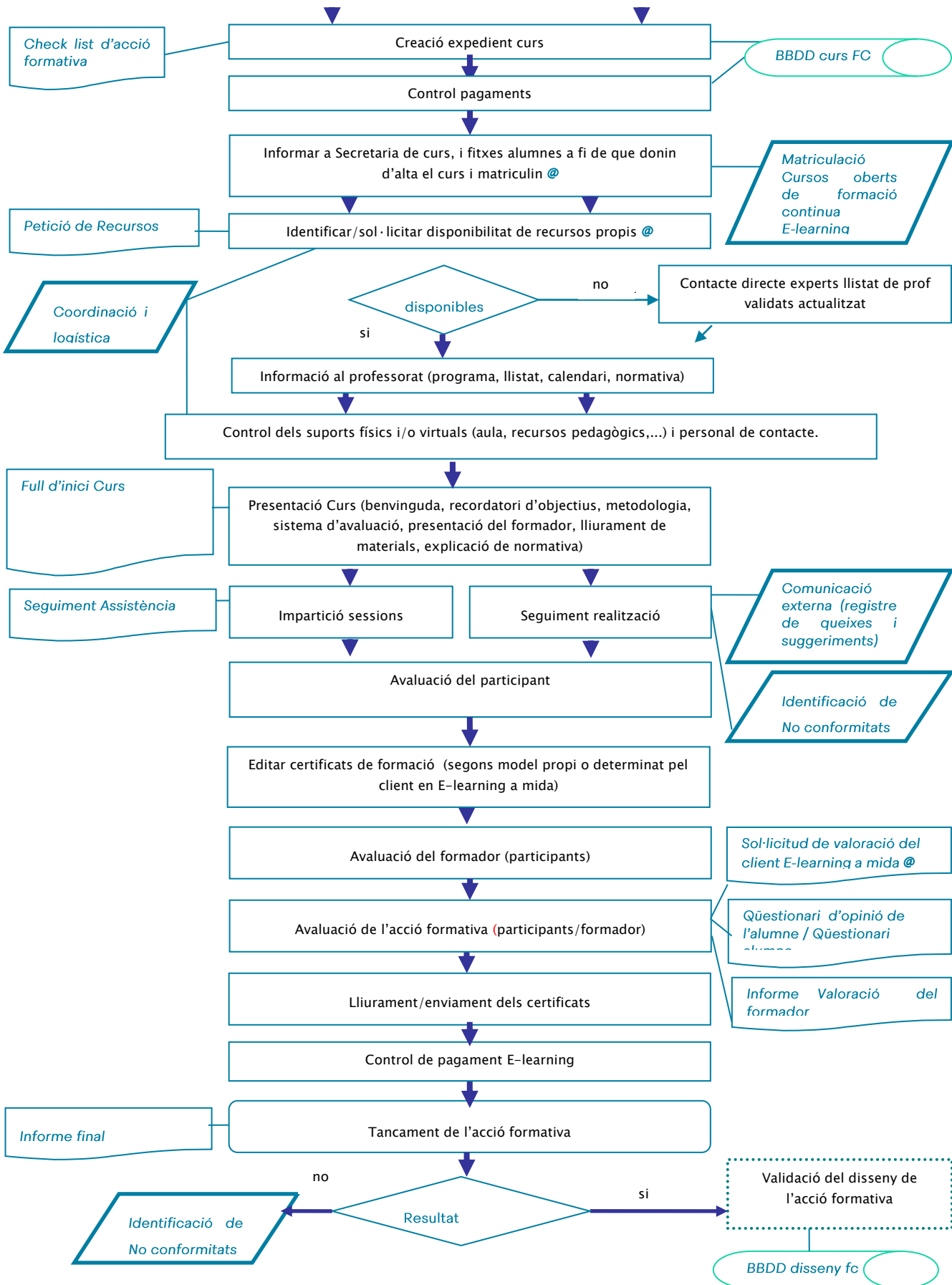
Revisió: Avaluació de la capacitat dels resultats del disseny i del desenvolupament del producte per a complir tots els requisits i identificar possibles incidències i donar-los resposta.

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.

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	Responsable
Qualificacions dels alumnes sobre la totalitat de l' AF	Menys de 5 sobre 10	Qüestionari alumnes	Coordinació E-learning
Qualificacions dels alumnes sobre els formadors	Menys 5 sobre 10	Qüestionari alumnes	Coordinació E-learning
Valoracions dels formadors sobre les AF	Menys 5 sobre 10	Informe de valoració del formador	Coordinació E-learning

7. RESPONSABILITATS

QUI	QUÈ
<p>Direcció E-learning</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Valida 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. - Revisar, aprovar i signar el contracte de l'acció formativa. - fixar el preu de les accions formatives, així com les seves diferents modificacions. - informar al Cap d'Administració i a la Gerència de la situació actual i provisional dels productes formatius - aprovar el disseny de l'acció formativa (verificació). - comprovar que el producte formatiu s'ha definit en base a les necessitats inicials detectades a l'inici. - validar la realització del curs segons el nombre d'inscrits i/o altres factors - Validar els productes formatius (informe final). - Ser l'interlocutor amb els clients en cas de reclamacions. - Informar a la Gerència dels resultats de la mesura i el seguiment dels productes formatius.
<p>Coordinació elearning</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conèixer les sol·licituds de Formació Contínua dels clients. - revisar els llistats de totes les accions formatives aprovades. - assegurar la correcta realització del tancament de l'acció formativa. - realitzar la valoració global del producte formatiu, signant la revisió de l'informe final - 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

**Coordinació de
Producte**

- 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
- 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