

Transformació digital del procediment d'acreditació de competències professionals de l'IQPIB

**Anàlisi, millora i projecte d'implementació
d'un nou Sistema d'Informació**

The logo of the Universitat Oberta de Catalunya (UOC) is displayed in the top left corner. It consists of the letters 'UOC' in a bold, dark blue, sans-serif font, partially cut off by the right edge of the frame.

Oriol Gómez Díaz

Grau d'Enginyeria Informàtica
Gestió de projectes

Tutora de TF

Montserrat Pallarès Serra

**Professor responsable de
l'assignatura**

Atanasi Daradoumis Haralabus

Universitat Oberta
de Catalunya

Juliol 2023



Aquesta obra està subjecta a una llicència de [Reconeixement-NoComercial-SenseObraDerivada 4.0 Internacional de Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

FITXA DEL TREBALL FINAL

Títol del treball:	<i>Transformació digital del procediment d'acreditació de competències professionals de l'IQPIB</i>
Nom de l'autor:	<i>Josep Oriol Gómez Díaz</i>
Nom del consultor/a:	<i>Montserrat Pallarès Serra</i>
Nom del PRA:	<i>Atanasi Daradoumis Haralabus</i>
Data de lliurament (mm/aaaa):	<i>07/2023</i>
Titulació o programa:	<i>Grau d'Enginyeria Informàtica</i>
Àrea del Treball Final:	<i>Gestió de Projectes</i>
Idioma del treball:	<i>Català</i>
Paraules clau	<i>Transformació digital, sistema d'informació</i>

Resum del Treball

Aquest treball té com a propòsit analitzar per optimitzar el procés d'acreditació de competències professionals que gestiona l'Institut de Qualificacions Professionals de les Illes Balears, organisme depenent de la Conselleria d'Educació i Formació Professional de les Illes Balears amb la implementació d'un sistema d'informació que suporti el procés.

La metodologia seguida, basada en BPM, inclou una anàlisi exhaustiva de la situació actual, identificant les oportunitats de millora i proposant solucions concretes. La recopilació de requeriments funcionals i no funcionals, a partir de l'experiència de tots els usuaris durà a la definició d'un nou procediment, més òptim gràcies a l'anàlisi feta i a la implementació d'aquest nou sistema d'informació.

A més, se suggereix una forma de selecció del nou sistema d'informació amb la redacció d'un RFP i es fa una proposta teòrica per a la seva implementació basada en el PMBOK per assegurar una execució exitosa del projecte.

En resum, aquest treball assenta les bases de la transformació digital del procediment d'acreditació de les competències professionals amb la vista posada a la millor gestió dels recursos, major eficiència en el procés i millor experiència dels candidats a rebre les acreditacions.

Abstract

The purpose of this work is to analyze the optimization of the process of accreditation of professional competences managed by the Institut de Qualificacions Professionals de les Illes Balears, an organism reporting to

Conselleria d'Educació i Formació Professional de les Illes Balears, and to propose the procedure to implement an information system to support the process.

The methodology followed, based on BPM, includes an exhaustive analysis of the current situation, identifying opportunities to improve the process and propose concrete solutions. The definition of the new procedure is based on the experience of all users. From this experience, requirements will be collected and all of them will be the basics to define a more optimal process thanks to the analysis performed and the implementation of this new information system.

In addition, a process of selection of the best tool and a theoretical proposal for this implementation based on PMBOK is defined to ensure a successful execution of the project.

In summary, this work settles the foundations for the digital transformation of the professional competencies' accreditation procedure with a view to better management of resources, greater efficiency in the process and better experience of the candidates to receive accreditations.

Índex de continguts

1. Introducció.....	1
1.1. Context i justificació del treball.....	1
1.2. Objectius del treball.....	2
1.2.1. Objectiu principal.....	2
1.2.2. Objectius secundaris.....	2
1.3. Impacte en sostenibilitat, ètic-social i de diversitat.....	3
1.3.1. Sostenibilitat.....	3
1.3.2. Comportament ètic i responsabilitat social.....	3
1.3.3. Diversitat de gènere i drets humans.....	4
1.4. Enfocament i mètode seguit.....	4
1.5. Planificació del treball.....	5
1.5.1. Planificació del treball.....	8
1.6. Breu sumari de productes obtinguts.....	9
1.7. Breu descripció dels altres capítols de la memòria.....	9
2. Anàlisi de la situació actual.....	11
2.1. Descripció del procés actual.....	11
2.1.1. Sumari.....	11
2.1.2. Fase d'inscripció i requeriments del candidat o candidata.....	12
2.1.3. Fase d'assessorament.....	13
2.1.4. Fase d'avaluació.....	16
2.2. Mapa de processos.....	20
2.2.1. Mapa de processos d'alt nivell.....	20
2.2.2. Mapa de processos per fase.....	21
2.3. Oportunitat de millores.....	24
2.3.1. General.....	24
2.3.2. Procés d'inscripció.....	25
2.3.3. Procés d'assessorament.....	25
2.3.4. Procés d'avaluació.....	26
2.3.5. Resum de les millores detectades.....	27
2.4. KPIs i Quadre de comandament.....	28
3. Anàlisi de propostes de millora.....	31
3.1. Descripció de les millores.....	32
3.1.1. MI01 – Integració de la inscripció.....	32
3.1.2. MI02 – Integració de la comunicació via email.....	33
3.1.3. MI03 – Generació d'alarmes i notificacions.....	33
3.1.4. MI04 – Eliminació de la creació i gestió de permisos al Drive.....	34
3.1.5. MI05 – Control dels requeriments d'accés.....	34
3.1.6. MI06 – Automatització en el canvi de fase.....	35
3.1.7. MI07 – Verificació de documentació i UCs per AS01.....	35
3.1.8. MI08 – Automatització de la generació del document AS03.....	36
3.1.9. MI09 – Generació i emmagatzematge d'entrevistes en línia.....	37
3.1.10. MI10 Automatització del procés de minuta.....	38
3.1.11. MI11 Generació automàtica de l'acta final d'avaluació.....	39
3.1.12. MI12 Notificació del final de fase.....	40
3.2. Priorització.....	40
4. Proposta TO-BE.....	42

4.1. Descripció.....	42
4.1.1. Fase d'inscripció.....	42
4.1.2. Fase d'assessorament.....	42
4.1.3. Fase d'avaluació.....	43
4.2. Mapa de processos.....	45
4.2.1. Fase d'inscripció.....	45
4.2.2. Fase d'assessorament.....	46
4.2.3. Fase d'avaluació.....	47
5. Nou sistema d'informació.....	48
5.1. Introducció.....	48
5.2. Recollida de requeriments.....	48
5.2.1. Requeriments funcionals.....	49
5.2.2. Requeriments no funcionals.....	49
5.3. Selecció de la solució.....	49
6. Proposta d'implantació del nou sistema.....	51
6.1. Inici del projecte.....	51
6.2. Planificació del projecte.....	52
6.3. Execució del projecte.....	53
6.3.1. Desplegament a l'entorn productiu.....	54
6.3.2. Pla de formació del projecte.....	54
6.4. Monitorització i control.....	55
6.5. Tancament del projecte.....	56
7. Anàlisi de costos.....	57
7.1. Introducció.....	57
7.2. Costos al projecte de l'IQPIB.....	57
8. Conclusions.....	59
9. Glossari.....	61
10. Bibliografia.....	63
11. Annexos.....	64
11.1. Annex 1. Taula de mesurament d'eficiència en el procés.....	64
11.2. Annex 2. Indicadors per la medició.....	65
11.3. Annex 3. Documentació fase d'assessorament.....	66
11.3.1. AS01 – Llistat de comprovació.....	66
11.3.2. AS02 – Perfil del candidat/a.....	67
11.3.3. AS03 – Informe d'assessorament.....	68
11.3.4. AS04a – Seguiment d'actuacions.....	69
11.3.5. AS04b – Justificant d'intervenció presencial.....	70
11.3.6. AS05 – Minuta.....	71
11.3.7. AS06 – Document informatiu de finançament.....	72
11.3.8. D52 – Declaració de veracitat de les dades bancàries.....	73
11.4. Annex 4. Documentació fase d'avaluació.....	74
11.4.1. AV01 – Pla global d'avaluació.....	74
11.4.2. AV02a – Seguiment d'actuacions.....	74
11.4.3. AV02b – Justificant d'intervenció presencial.....	75
11.4.4. AV03 – Autorització d'enregistrament.....	76
11.4.5. AV04 – Autorització de desplaçament.....	77
11.4.6. AV05 – Registre de competències.....	78
11.4.7. AV05a - Comunicació dels resultats.....	79
11.4.8. AV05b – Acta individual d'avaluació.....	80
11.4.9. AV06 – Pla de formació.....	81

11.4.10. AV07 – Minuta.....	82
11.4.11. AV08 – Total suplerts, despeses d'avaluació.....	83
11.4.12. AV09 – Document informatiu de finançament.....	84
11.4.13. D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries.....	85
11.5. Annex 5. Anàlisi de riscos.....	86
11.6. Annex 6. Proposta CSAT.....	86

Índex de Figures

Figura 1: Resum de l'enfocament i mètode a seguir per al treball.....	4
Figura 2: Calendarització de la PAC1.....	6
Figura 3: Calendarització de les tasques de la PAC2.....	6
Figura 4: Calendarització de les tasques de la PAC3.....	6
Figura 5: Calendarització de la fase de Lliurament final.....	6
Figura 6: Calendarització de la defensa virtual del FTG.....	7
Figura 7: Tauler de Trello per la planificació global del projecte.....	7
Figura 8: Tauler Kanban de Trello per a la gestió de tasques.....	8
Figura 9: Estructura de carpetes del procediment.....	12
Figura 10: Vies d'inscripció al procediment i documentació a aportar.....	12
Figura 11: Estructura de carpetes per la fase d'inscripció.....	13
Figura 12: Estructura de carpetes i fitxers per la fase d'assessorament.....	14
Figura 13: Estructura de carpetes i fitxers per la fase d'avaluació.....	16
Figura 14: Diagrama a alt nivell de la fase d'avaluació.....	17
Figura 15: Mapa de processos d'alt nivell.....	20
Figura 16: Mapa del procés de la fase d'inscripció al procediment.....	21
Figura 17: Mapa del procés de la fase d'assessorament.....	22
Figura 18: Mapa del procés de la fase d'avaluació.....	23
Figura 19: Proposta de <i>dashboard</i> operatiu.....	28
Figura 20: Proposta de <i>dashboard</i> tàctic/estratègic.....	29
Figura 21: Cicle PDCA.....	30
Figura 22: Fitxa de la millora MI01.....	32
Figura 23: Fitxa de la millora MI02.....	33
Figura 24: Fitxa de la millora MI03.....	33
Figura 25: Fitxa de la millora MI04.....	34
Figura 26: Fitxa de la millora MI05.....	34
Figura 27: Fitxa de la millora MI06.....	35
Figura 28: Fitxa de la millora MI07.....	35
Figura 29: Fitxa de la millora MI08.....	36
Figura 30: Fitxa de la millora MI09.....	37
Figura 31: Fitxa de la millora MI10.....	38
Figura 32: Fitxa de la millora MI11.....	39
Figura 33: Fitxa de la millora MI12.....	40
Figura 34: Mapa del nou procés d'inscripció.....	45
Figura 35: Mapa del nou procés d'assessorament.....	46
Figura 36: Mapa del nou procés d'avaluació.....	47
Figura 37: AS01-Llistat de comprovació.....	66
Figura 38: AS02 - Perfil del candidat.....	67
Figura 39: AS03 - Informe d'assessorament.....	68
Figura 40: AS04a - Seguiment d'actuacions.....	69

Figura 41: AS04b - Justificant d'intervenció presencial.....	70
Figura 42: AS05 - Minuta.....	71
Figura 43: AS06 – Document informatiu de finançament.....	72
Figura 44: D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries.....	73
Figura 45: AV01 - Pla global d'avaluació.....	74
Figura 46: AV02 - Seguiment d'actuacions.....	75
Figura 47: AV02b - Justificant d'intervenció presencial.....	75
Figura 48: AV03 – Autorització d'enregistrament.....	76
Figura 49: AV04 - Autorització de desplaçament.....	77
Figura 50: AV05 – Registre de competències.....	78
Figura 51: AV05a - Comunicació dels resultats.....	79
Figura 52: AV05b – Acta individual d'avaluació.....	80
Figura 53: AV06 - Pla de formació.....	81
Figura 54: AV07 - Minuta.....	82
Figura 55: AV08 – Total suplerts, despeses d'avaluació.....	83
Figura 56: AV09 – Document informatiu de finançament.....	84
Figura 57: D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries.....	85

Índex de Taules

Taula 1: Objectius del treball.....	2
Taula 2: Fites del treball.....	5
Taula 3: Lliurables.....	9
Taula 4: Documents generats a la fase d'assessorament.....	15
Taula 5: Documents generats en la fase d'avaluació.....	19
Taula 6: Llistat de millores detectades.....	27
Taula 7: Indicadors de mesura d'èxit en l'aplicació de millores amb el nou SI..	28
Taula 8: Criteris de priorització.....	41
Taula 9: Matriu de priorització ordenada.....	41
Taula 10: Requeriments funcionals.....	49
Taula 11: Requeriments no funcionals.....	49
Taula 12: Guió de les sessions de formació.....	55
Taula 13: Cost d'implementació del nou SI.....	58
Taula 14: Costos del servei extern de suport i acompanyament.....	58
Taula 15: Costos de llicenciament.....	58
Taula 16: Cost total mensual per al personal intern.....	58
Taula 17: Càlcul de temps a cada acció del procés (en segons).....	64
Taula 18: Indicadors per la mesura de l'èxit del projecte.....	65
Taula 19: Taula de riscos.....	86
Taula 20: Matriu de riscos.....	86

1. Introducció

1.1. Context i justificació del treball

La transformació digital és el procés que permet la creació de valor en una organització mitjançant l'ús de la tecnologia. En el marc d'un procés de transformació digital, una organització té la tecnologia com un actiu estratègic.

Aquesta és una realitat que afecta a tots els àmbits de la societat, des de la manera en què es consumeix fins a la forma en què es treballa. Així, les empreses han de ser conscients que la seva capacitat d'adaptació als canvis tecnològics és clau per la seva supervivència en un món cada vegada més competitiu.

La transformació digital es pot fer en diferents àmbits i de diferents maneres:

- Migració d'aplicacions al *cloud*.
- Automatització de processos.
- Implementació de processos d'IoT¹ a la seva cadena productiva.

En el context exposat, la implementació d'un nou sistema d'informació per la millora del procediment d'acreditació de competències de l'Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears (IQPIB) esdevé un tema rellevant. Aquesta organització és l'encarregada de la gestió i coordinació del procediment de reconeixement de les competències professionals adquirides per l'experiència laboral o per vies no formals de formació i s'enfronta a un repte important en termes d'eficiència, seguretat i accés a la informació.

Actualment, el procediment d'acreditació es fa de forma manual i es basa en una sèrie de processos que usen les eines de la *suite* de Google i sistemes que no estan completament enllaçats. Això provoca problemes d'eficiència i dificulta l'obtenció de dades per l'anàlisi posterior.

A més, els usuaris d'aquest procés són persones que no tenen per què formar part de l'equip de treballadors interns a l'IQPIB i no fan aquesta feina de forma regular. Així, és necessari que el procediment sigui el més senzill possible en termes d'eines, comunicació i automatismes.

Aquest treball té com a objectiu presentar un procediment que, mitjançant eines professionals, millori l'actual en termes d'eficiència, seguretat i accés a la informació i assentar les bases per a la seva implantació seguint un model de gestió de projectes estàndard.

1 Descriu objectes físics o grups d'objectes amb sensors, capacitat de processament, programari i d'altres que es connecten i intercanvien dades amb altres dispositius i sistemes a través d'internet o d'altres xarxes de comunicació [1]

1.2. Objectius del treball

1.2.1. Objectiu principal

L'objectiu principal del treball és analitzar el procés actual i dissenyar-ne un de nou amb el suport d'eines professionals per tal de millorar en un 80% l'eficiència del procediment d'acreditació de competències de l'IQPIB a través de la implementació d'un nou sistema d'informació (Annex 1).

1.2.2. Objectius secundaris

Millorar la comunicació amb els sol·licitants i reduir a zero els potencials errors provocats per una comunicació manual amb l'ús d'una plataforma de gestió de correu electrònic integrada.

Reduir el temps d'espera dels sol·licitants en 8 hores per cada comunicació mitjançant la implementació d'un nou sistema informàtic amb automatitzacions i notificacions.

Mesurar la satisfacció dels usuaris del procediment d'acreditació de competències de l'IQPIB.

Obtenir dades fiables del procediment per tal de poder analitzar-les i buscar la millora contínua.

Així doncs, els objectius queden detallats a la taula 1:

Taula 1: Objectius del treball

OBJECTIU	TIPUS	DESCRIPCIÓ
O1	Principal	Millora de l'eficiència del procediment d'acreditació
O2	Secundari	Millora de la comunicació
O3	Secundari	Reducció del temps d'espera
O4	Secundari	Mesurar la satisfacció de l'usuari
O5	Secundari	Obtenció de dades per l'anàlisi

1.3. Impacte en sostenibilitat, ètic-social i de diversitat

1.3.1. Sostenibilitat

Els ODS impactats en l'apartat de sostenibilitat en aquest treball són:



Objectiu 9 – Indústria, innovació i infraestructures

La innovació i el progrés tecnològic són clau per descobrir solucions que suportin, entre d'altres, l'increment de l'eficiència energètica i de recursos.

Per tant, la millora en l'eficiència del procés i l'automatització aporta estalvi en l'energia consumida tant pel que fa als dispositius informàtics que s'utilitzen com en petjada ecològica al reduir el nombre de desplaçaments.

1.3.2. Comportament ètic i responsabilitat social

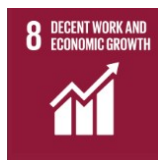
Els ODS impactats en l'apartat de comportament ètic i responsabilitat social són:



Objectiu 4 – Educació de qualitat

Dins de les metes de l'ODS 4 es parla d'augmentar considerablement el nombre de joves amb competències necessàries per a accedir a una feina decent i a l'emprenedoria (4.4) i l'increment de forma considerable del nombre de docents qualificats (4c).

El fet que el procediment en el qual se centra aquest treball millori tant la seva eficiència global com els temps d'espera del candidat fan que el procés d'obtenció de l'acreditació corresponent sigui més ràpid i àgil i, per tant, se'n faciliti l'accés a tothom.



Objectiu 8 – Treball creixent i el creixement econòmic

Les metes per a l'ODS 8 detallen que cal mantenir el creixement econòmic per càpita segons les circumstàncies nacionals (8.1), aconseguir nivells de productivitat econòmica més elevats mitjançant la diversificació, la modernització tecnològica i la innovació (8.2), aconseguir que tothom treballi (8.5).

Apropar el procés a l'usuari i facilitar la feina del gestor aporta proximitat i fa que se simplifiqui qualsevol gestió. Aquesta simplicitat du al fet que el procés d'acreditació pugui arribar a més gent i, per tant, facilitarà la formació i l'obtenció de treball de les persones.

1.3.3. Diversitat de gènere i drets humans

No hi ha cap dels ODS en diversitat de gènere i drets humans impactat per aquest treball.

1.4. Enfocament i mètode seguit

Aquest treball s'enfoca dins dels estàndards de la millora de processos. Pel seu impacte al negoci, es basa en la metodologia del Business Process Reengineering (BPR), pensada per la reenginyeria de processos tot i que utilitza un pla d'acció que s'acosta més al BPM (Business Process Management).

El mètode seguit s'esquemmatitza en la figura 1:



Figura 1: Resum de l'enfocament i mètode a seguir per al treball.

Amb més detall, es pot veure que:

- **Descripció del procés AS-IS.** Té el propòsit d'identificar el flux actual del procés. L'*output* d'aquesta fase serà l'obtenció d'informació detallada del procés actual. S'identificaran els usuaris involucrats, les tasques que s'hi fan i com són les interaccions que es formen entre els diferents elements, a més de les eines que es fan servir.
- **Identificació de millores.** A partir de la informació obtinguda a la fase anterior, es fa una anàlisi del procés actual per identificar les àrees a on hi ha oportunitat de millora. Cal preguntar-se com optimitzar el procés i de quina manera es pot fer.
- **Proposta de procediment TO-BE.** En aquesta fase es recull la informació aconseguida fins ara i es crea un nou procediment que millora l'anterior i que resol tots aquells problemes detectats.
- **Anàlisi d'eines de gestió professionals.** L'*output* d'aquesta fase durà a trobar l'eina o el procediment per triar la millor eina que, amb els requeriments funcionals recollits, ajudarà a iniciar el projecte d'implementació del nou procediment i sistema.

- **Proposta del procés d'implementació.** El projecte acabarà amb una proposta a alt nivell sobre com es portarà a terme la migració dels usuaris cap al nou procediment. Això inclou aspectes teòrics com el calendari d'implementació, la formació dels usuaris, la gestió del canvi i el període de suport postproducció.

En paral·lel, s'analitzaran els indicadors que poden ser usats per a extraure mètriques que permetin mesurar l'èxit del nou procediment.

Aquesta és la millor estratègia per dur a terme el projecte perquè compleix totes les fases de la metodologia BPM que, amb el suport de BPR s'enfoquen en la reestructuració dels processos de negoci existents, amb la finalitat de millorar, de forma significativa, la seva eficiència i efectivitat.

1.5. Planificació del treball

El treball comença just abans de la redacció d'aquesta memòria. Té una primera fase de formalització de la proposta en què s'ha decidit la temàtica del projecte treballant sobre les següents qüestions:

- Quina és la necessitat a cobrir?
- Per què és un tema rellevant?
- Com es resol el problema de moment?
- Quin resultat es vol obtenir?

Després d'haver reflexionat sobre aquestes preguntes, exposat la meua visió a la tutora del treball i escoltat els seus comentaris, el treball ha estat acceptat. D'aquí, comença la fase de treball i redacció de la memòria.

Aquest treball final de grau es gestionarà en diferents parts, que segueixen l'estructura clàssica de PACs de la UOC. Les seves principals fites són:

Taula 2: Fites del treball

FITA	TASCA	DATA ENTREGA
1	PAC1. Elaboració del pla de treball	26/03/2023
2	PAC2. Anàlisi del procés i primera proposta	24/04/2023
3	PAC3. Proposta del TO-BE, eines i implementació	28/05/2023
4	Lliurament final	29/06/2023
5	Defensa virtual	10/07/2023

I, més en detall, la PAC1 pretèn deixar tancat el pla de treball. Es tracta del primer capítol del treball final de grau i té aquesta calendarització:

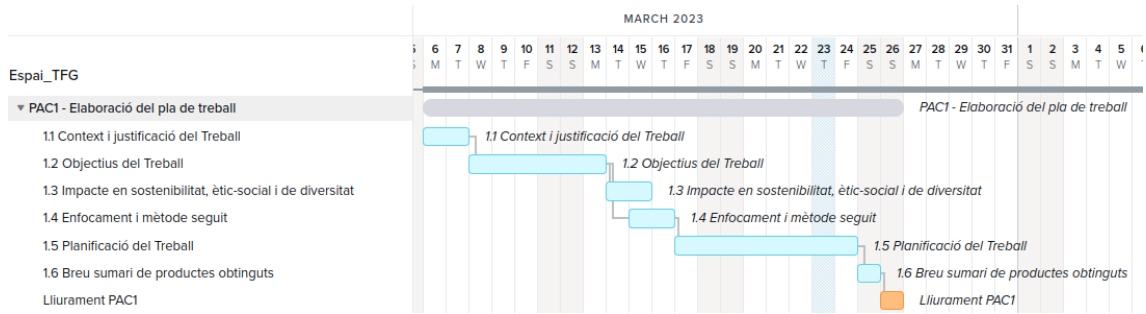


Figura 2: Calendarització de la PAC1

La segona PAC permetrà avançar en la part corresponent a l’anàlisi del procés actual, tant pel que fa al mapejat de processos com a la descripció del que es fa des del punt de vista de cada actor.

A continuació, i amb la base de l’anàlisi feta, es podran identificar les millores a implementar i arrancar la primera part de la definició del procés TO-BE:

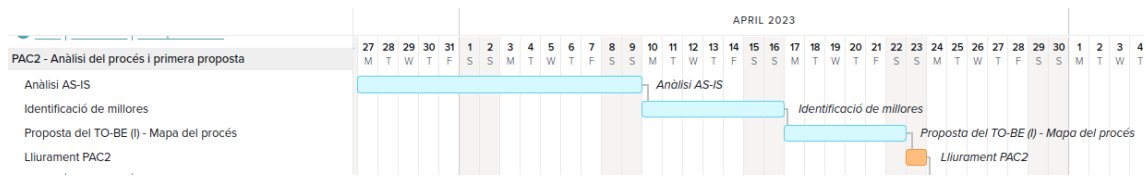


Figura 3: Calendarització de les tasques de la PAC2

Finalment, la darrera PAC en la qual es treballa sobre la memòria ens permetrà acabar amb la definició del procés TO-BE i veure quin procediment usar per a trobar l’eina professional de gestió que pugui suportar el procés ja millorat. Aquest és el calendari:

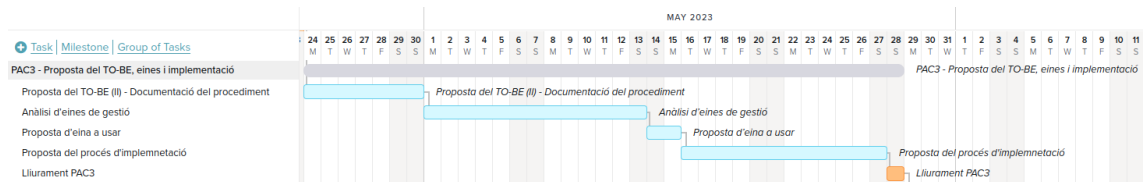


Figura 4: Calendarització de les tasques de la PAC3

Un cop finalitzada la memòria, queda fer-ne una darrera revisió i preparar la presentació virtual i l’autoavaluació.

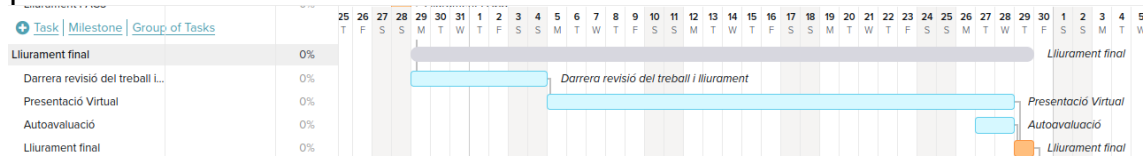


Figura 5: Calendarització de la fase de Lliurament final

Finalment, només quedarà dedicar uns dies a la defensa del TFG:

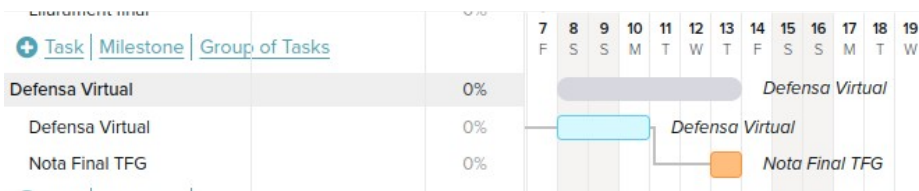


Figura 6: Calendarització de la defensa virtual del TFG

Per dur la gestió del projecte es farà servir Trello. Trello² és una eina visual web que permet gestionar un projecte o flux de treball des de diferents metodologies.

En aquest cas, s'utilitzen dos panells: el primer, reflecteix la planificació total del projecte³ (figura 7) i el segon, les tasques en format Kanban⁴ (figura 8).

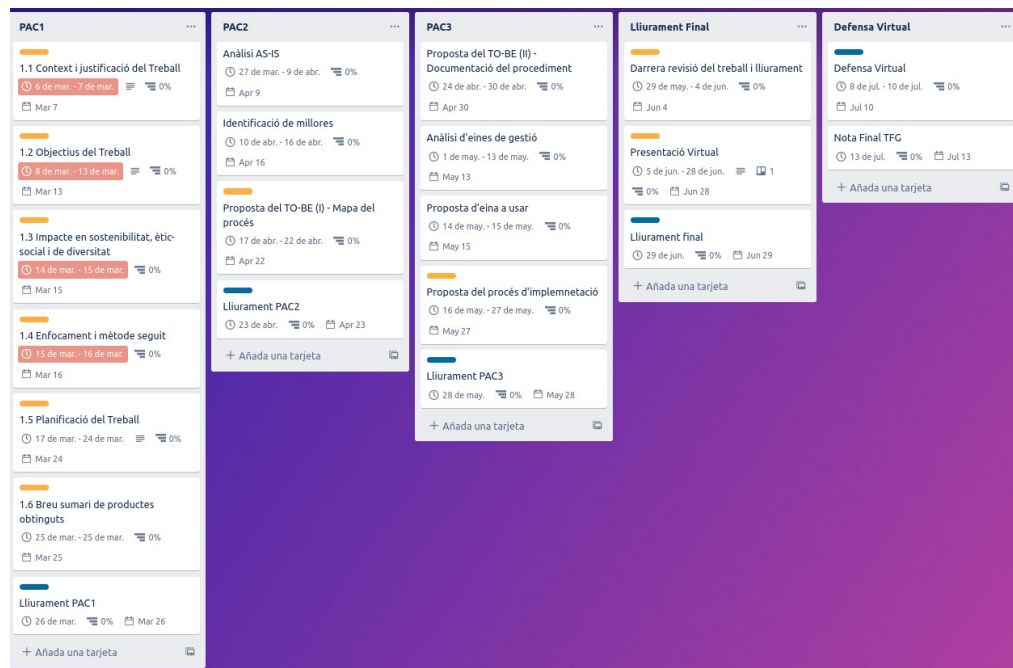


Figura 7: Tauler de Trello per la planificació global del projecte

2 Trello a www.trello.com

3 Disponible a: <https://trello.com/b/CYvAJX0u/espaitfg>

4 Disponible a: <https://trello.com/b/L1i5Pzvo/kanban-de-tasques>

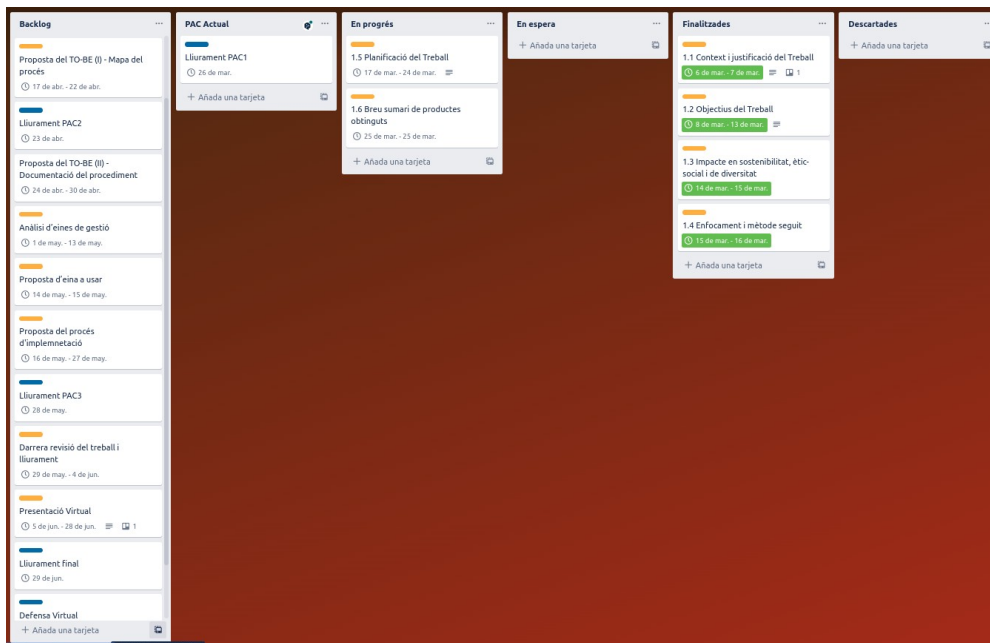


Figura 8: Tauler Kanban de Trello per a la gestió de tasques

Pel que fa als recursos humans, ara mateix no treballo i, per tant, dedicaré a la Universitat el temps equivalent a una jornada laboral completa i estaré disponible, si cal, durant les hores de nit i caps de setmana. L'objectiu d'aquest semestre és completar les quatre assignatures matriculades i el meu Treball Final de Grau.

Mantindrè un contacte regular amb el personal de l'IQPIB, en particular amb Joan Nadal, formador en el procés d'acreditació i informàtic al departament i Rosaura Castellà, formadora i assessora tècnica.

No obstant això, hi ha un possible risc a tenir en compte: les eleccions municipals se celebren el 28 de maig i formo part d'una candidatura a Lluçmajor, el meu poble. Les setmanes clau per a la campanya electoral són de l'11 al 28 de maig.

Per mitigar aquest risc, s'ha avançat una setmana la primera tasca relacionada amb el TO-BE, que començarà durant l'última setmana de la PAC2 en lloc de la PAC3, com estava previst en l'esborrany de la feina a fer. D'aquesta manera, es redueix la càrrega de treball durant les setmanes de la campanya electoral.

1.5.1. Planificació del treball

La planificació d'aquest treball s'ha seguit al peu de la lletra gràcies a la dedicació pràcticament exclusiva als estudis del Grau i a l'organització en PACs.

Així i tot, es podria dir que:

- S'han fet tasques de revisió del *feedback* de la tutora, després de cada PAC.

- S'ha modificat el concepte per al Capítol 5: a on era “proposta d'eines de gestió” ara és “Nou sistema d'informació”, tot i que el fonament és el mateix.

1.6. Breu sumari de productes obtinguts

Aquest projecte constarà dels següents lliurables:

FASE	ID	LLIURABLE	DESCRIPCIÓ
Anàlisi AS-IS	LL001	- Mapa del procés actual i documentació del flux de treball actual - Identificació dels principals problemes i limitacions del procés - Identificació de les àrees clau de millora	L'output d'aquesta fase serà un document on hi haurà un diagrama amb el flux del procés que se segueix actualment. A més, aquest procés tindrà una descripció escrita que detalli el que indica el diagrama. Aquest document es completarà amb la identificació dels problemes que s'han trobat al procés i així poder enumerar les possibles àrees de millora.
Identificació de millores	LL002	- Llistat d'oportunitats de millora - Avaluació de les opcions de millora - Llistat de les millores a implementar	A partir de l'anàlisi de la fase anterior, l'objectiu d'aquesta és obtenir un document on, en base a les possibles àrees de millora, s'avaluin cadascuna d'aquestes opcions i es tingui un llistat ordenat de millores a implementar en el procés.
Proposta TO-BE	LL003	- Mapa i documentació del nou flux de treball - Descripció del procediment	En aquest punt ja es té coneixement absolut del funcionament actual del procediment d'acreditació de l'IQPI i una llista de possibles millores que farien que el procés funcioni millor. És per tant en aquest punt on el document que s'entregarà conté el diagrama amb el nou procés i la descripció de com hauria de funcionar.
Anàlisi d'eines de gestió	LL004	- Anàlisi de les eines que podrien suportar el nou procediment - Proposta d'eina a usar	Ja sabem que part de l'eficiència del procés haurà de centrar-se en l'ús d'una eina professional de gestió que substitueixi les eines de la suite de Google. Per això, la documentació a lliurar en aquest punt serà la que permetrà definir quina eina pot suportar aquest procés, millorant-ne l'eficiència i obtenint resultats.
Proposta del procés d'implementació	LL005	- Pla d'implementació - Pla de formació	S'entregarà un pla, a alt nivell, per a la implementació d'aquest programa de gestió i el seu pla de formació associat.
Pla de millores	LL006	- Calendarització de millores	S'entregarà un pla de millores en el que es valorarà l'activació de les millores en el temps

Taula 3: Lliurables

1.7. Breu descripció dels altres capítols de la memòria

A continuació es proporciona una breu descripció del contingut de cada capítol i la seva relació amb el projecte global d'optimització del procés d'acreditació de competències professionals de l'IQPIB.

Introducció: aquest capítol estableix el context i la justificació del treball, defineix els objectius principals i secundaris, i destaca l'impacte en sostenibilitat, ètica social i diversitat. També descriu l'enfocament, el mètode seguit i la planificació del treball, així com un breu resum dels productes obtinguts i una descripció dels altres capítols de la memòria.

Anàlisi de la situació actual: on es realitza una descripció detallada del procés actual d'acreditació de competències professionals, des de la fase d'inscripció fins a la fase d'avaluació. S'inclou el mapa de processos per cada fase, així com les oportunitats de millora identificades.

Anàlisi de propostes de millora: en aquest capítol es descriuen les millores proposades i es documenten en forma de fitxa.

Proposta TO-BE: aquest capítol presenta la proposta del nou procés optimitzat amb les millores proposades. S'inclouen descripcions de les fases d'inscripció, assessorament i avaluació, juntament amb el mapa de processos actualitzat.

Nou sistema d'informació: aquí s'introdueix el nou sistema d'informació proposat per l'optimització del procés. S'inclou una recollida de requeriments, tant funcionals com no funcionals, i es proposa una opció per trobar la solució més adequada.

Proposta d'implantació del nou sistema: en aquest capítol es detalla el pla d'implantació del nou sistema d'informació basat en l'estàndard PMBOK.

Conclusions: es presenten les conclusions finals del treball, que resumeixen les aportacions, els resultats i les implicacions del projecte d'optimització del procés d'acreditació de competències professionals de l'IQPIB.

Anàlisi de costos: aquí es fa una estimació dels costos associats amb la implementació del nou sistema d'informació.

Glossari: aquesta secció proporciona definicions dels termes tècnics i especialitzats utilitzats al llarg de la memòria.

Bibliografia: s'inclou aquí una llista de les referències bibliogràfiques utilitzades en el treball.

Annexos: amb informació addicional rellevant però no inclosa en els capítols principals.

2. Anàlisi de la situació actual

2.1. Descripció del procés actual

2.1.1. Sumari

El procés per a l'acreditació de les competències professionals consta de 3 fases:

- Fase d'inscripció al procediment.
- Fase d'assessorament.
- Fase d'avaluació.

S'identifiquen 4 *stakeholders*:

- IQPIB: les persones que formen part del departament que gestiona el procés. Són els responsables de la gestió i supervisió del procés *end to end*. El principi i el final de cada fase passa sempre per aquest equip que s'encarrega de vetllar perquè el procés sigui correcte.
- Candidat o candidata: és la persona que vol acreditar les seves competències adquirides per experiència laboral o per formació no formal.
- Assessor o assessora: és la persona que ajuda i orienta al candidat o candidata en el procediment d'acreditació de competències. Intervé durant la fase d'assessorament.
- Avaluador o avaluadora: és la persona que avalua al candidat o candidata en el procediment d'acreditació de competències. Intervé durant la fase d'avaluació.

Totes les tasques que fan els *stakeholders* identificats es fan de forma completament manual, amb l'únic suport tecnològic de les eines de la *suite* de Google: Google Drive com a gestor d'*emmagatzematge* i Google Mail com a gestor de correu.

L'estructura de carpetes al Google Drive on emmagatzemar els arxius es detalla a la figura 9:

Nom	↑
1. INSCRIPCIÓ	
2. HISTORIAL PROFESSIONAL I FORMATIU	
3. ASSESSORAMENT	
4. AVALUACIÓ	
5. CERTIFICAT	

Figura 9: Estructura de carpetes del procediment

2.1.2. Fase d'inscripció i requeriments del candidat o candidata

Les condicions per a la inscripció al procediment són:

- Els candidats o candidates interessats i interessades poden inscriure's en qualsevol moment.
- El candidat o candidata s'ha d'inscriure al procediment i, després, a mesura que sigui admès, a cadascuna de les següents fases: assessorament i avaluació.

La inscripció al procediment es pot fer per dues vies diferents: a través de l'experiència laboral o a través de formació no formal. En cada cas, la documentació a aportar serà diferent. Es detalla a la figura 10.

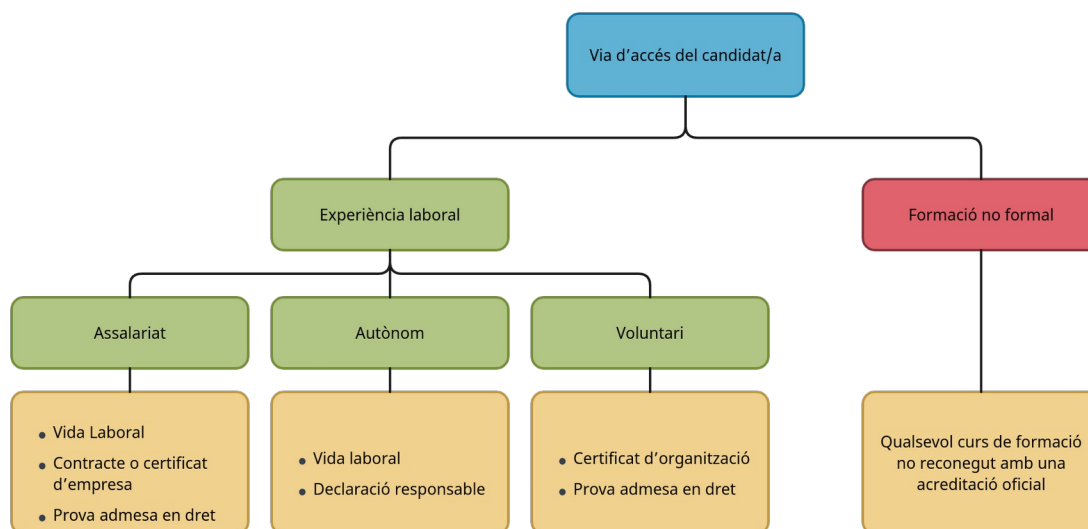


Figura 10: Vies d'inscripció al procediment i documentació a aportar

A més, el candidat o candidata necessita complir una sèrie de requeriments:

- Nacionalitat: cal tenir nacionalitat espanyola o certificat de registre de ciutadania comunitària o targeta de familiar de ciutadà de la UE o bé ser el titular d'una autorització de residència o residència i treball a Espanya en vigor.
- Edat:
 - Qualificacions de nivell 1: cal tenir 18 anys complerts.
 - Qualificacions de nivell 2 i 3: cal tenir 20 anys complerts.
- Experiència laboral: cal demostrar experiència laboral relacionada amb les UCs⁵ a les que s'ha inscrit en els darrers 15 anys:
 - Justificar almenys 2 anys o 1.200 hores treballades per a les qualificacions de nivell 1.
 - Justificar almenys 3 anys o 2.000 hores treballades per a les qualificacions de nivell 2 i 3.
- Formació no formal: cal demostrar formació no formal relacionada amb les UC de les qualificacions convocades en els darrers 10 anys:
 - Justificar un mínim de 200 hores per a qualificacions de nivell 1.
 - Justificar un mínim de 300 hores per a qualificacions de nivell 2 i 3.

Finalment, perquè la inscripció a cada fase del procediment sigui correcta, caldrà presentar el justificant de pagament de taxes o el document que acrediti l'exempció.

L'estructura de carpetes per l'emmagatzematge de la documentació de sortida és:




Nom	↑
	Inscripció al procediment
	Inscripció fase assessorament
	Inscripció fase avaluació

Figura 11: Estructura de carpetes per la fase d'inscripció

2.1.3. Fase d'assessorament

En aquesta fase el candidat o la candidata ja ha estat acceptat o acceptada al procediment i l'IQPIB li comunica via *email*. En aquest missatge també s'especifica el *link* amb el qual el candidat o candidata ha d'inscriure's en aquesta fase.

5 Unitat de Competència. Més informació al Glossari

En el moment en que s'ha inscrit, l'IQPIB assigna un assessor o una assessora, que rep un correu electrònic amb la seva informació i les instruccions per a fer l'assessorament. A més, des de l'IQPIB es fa una feina manual de creació de la carpeta del candidat a Google Drive. A continuació se li assignen permisos d'accés a la carpeta "models d'assessorament" per tal de facilitar la feina de saber a on carpeta s'ha de guardar cada document generat durant el procés, segons es veu a la figura 12.









Nom	↑
	Captures i correus electrònics
	87654321Z.pdf
	AS01_Llistat de comprovació.pdf
	AS02_Perfil del candidat.pdf
	AS03_Informe assessorament.pdf
	AS04a_Seguiment actuacions.pdf
	AS05_Minuta.pdf
	AS06_Document informatiu de finançament.pdf

Figura 12: Estructura de carpetes i fitxers per la fase d'assessorament

L'assessor o assessora, que disposa d'un compte de correu electrònic amb domini acredita.eu i que ha d'usar en tot moment, té com a objectiu acompanyar al candidat o la candidata durant aquesta fase del procés.

L'assessor o assessora ha de contactar amb el candidat o la candidata per presentar-se. Ha d'esperar un màxim de 48 hores per a rebre un *feedback*. En cas que no l'obtingui, ha de fer una telefonada.

A continuació, la persona que fa l'assessorament ha de revisar tota la documentació presentada pel sol·licitant i repassar les UCs que ha demanat.

Tot seguit, el candidat o candidata ha de millorar el seu historial professional i formatiu. És per això que l'assessor o assessora l'orientarà a fer un curriculum vitae en format Europass i li demanarà que complimenti els qüestionaris d'autoavaluació per a cada UC demanada. Aquesta informació es troba a la web de l'INCUAL. L'*output* d'aquesta fase té dos documents:

- AS02: perfil del candidat.
- AS03: informe d'assessorament.

Tota la documentació anirà signada digitalment per part de l'assessor o assessora.

En el moment en el qual tota la documentació està generada, l'assessor o assessora completarà el document AS01-Llistat de comprovació i l'enviarà al candidat o candidata per assegurar que és correcte.

Durant tota la fase d'assessorament s'ha de complimentar el document AS04a per tal de registrar totes les actuacions que es fan.

Cal tenir en compte que totes les reunions d'assessorament que es facin han de quedar registrades, ja sigui a través del document AS04b, si l'actuació és presencial, com de pantallada d'inici i final de la trobada digital.

Al final d'aquesta fase, la persona que fa l'assessorament comunica al candidat o la candidata que la fase ha finalitzat, li envia el document AS03 i li explica que queda en format d'espera fins que l'IQPIB validi que el procediment s'ha fet de forma correcta. Aquesta validació es fa a partir de la comunicació via email de l'assessor o l'assessora a l'IQPIB.

En el moment en què l'IQPIB valida tota la documentació i el procediment, comunica als interessats aquest fet. A partir d'ara, el candidat o la candidata ja pot inscriure's a la fase d'avaluació.

La darrera tasca de l'assessor o assessora és fer la minuta de la seva feina.

És important fer notar que en aquesta fase hi ha una sèrie de pautes que s'han de seguir:

- No es poden usar documents utilitzats en processos anteriors perquè poden haver canviat.
- Cuidar la presentació.
- Assegurar que surten els logotips de forma correcta.
- Mantenir el nom de cada document així com s'indica a les instruccions.
- Tots els documents que requereixin signatura per part de l'assessor o de l'assessora han de signar-se digitalment.

Els documents que es generen en aquesta fase són els de la taula 4:

Taula 4: Documents generats a la fase d'assessorament

CODI	NOM DEL DOCUMENT
AS01	Llistat de comprovació
AS02	Perfil del candidat/a
AS03	Informe d'assessorament
AS04a	Seguiment d'actuacions
AS04b	Justificant d'intervenció presencial
AS05	Minuta
AS06	Document informatiu de finançament
D52	Declaració de veracitat de les dades presentades

2.1.4. Fase d'avaluació

La fase d'avaluació comença en el moment en el qual el candidat o la candidata fa la seva inscripció de forma telemàtica a través de l'enllaç que se li ha proporcionat en acabar la fase anterior.

Un cop s'ha inscrit, l'IQPIB li assigna un avaluador o una avaluadora. En el mateix moment, l'IQPIB l'informa via email, li assigna permisos a la carpeta que ja té creada el candidat o la candidata i li envia el document amb les instruccions per l'avaluació, que serviran de guia durant tot el procés. Cal mantenir l'estructura de carpetes i fitxers, com es veu a la figura 13.















Nom	↑
	Correus electrònics
	Enregistraments i proves
	+AV05_Registre de competències i acta IMP119_2.xlsx
	87654321Z.pdf
	AV02a Seguiment actuacions.pdf
	AV02b Justificant d'intervenció presencial.pdf
	AV03 Autorització enregistrament.pdf
	AV04 Autorització de desplaçament.pdf
	AV05a Comunicació provisional dels resultats.pdf
	AV05b_Acta individual.pdf
	AV06 Pla de formació.pdf
	AV07 Minuta.pdf
	AV08 Total suplerts, despeses avaluació.pdf
	AV09 Document finançament.pdf

Figura 13: Estructura de carpetes i fitxers per la fase d'avaluació

També en aquest cas, qui fa l'avaluació disposa d'una adreça de correu electrònic amb domini acredita.eu, que és la que haurà d'usar en tot moment.

L'avaluador o l'avaluadora és la persona que té com a objectiu la verificació de les competències del candidat, a partir de la informació que s'ha concretat durant la fase anterior.

La primera tasca del responsable de l'avaluació és revisar la inscripció del candidat o de la candidata per saber les UC a les quals s'ha inscrit. També ha de preparar el document AV01-Pla global d'avaluació. Disposa de 10 dies i s'ha d'enviar a l'IQPIB per tal que sigui validat. Aquest document és important perquè és el document que regirà la feina a fer.

L'IQPIB no assigna els permisos a la carpeta del candidat o la candidata fins que el document AV01 no ha estat aprovat.

En aquest document s'hi inclou:

- Una proposta de model d'entrevista professional.
- Una proposta del model de prova simulada estàndar (escrita o pràctica).

Un cop el Pla Global ha estat aprovat, la següent passa és fer l'entrevista professional. Aquesta part té les següents característiques:

- Les actuacions d'entrevista professional i prova simulada pràctica s'han d'enregistrar, prèvia autorització del candidat.
- No s'enregistrarà l'observació en el lloc de feina.
- Les proves simulades no s'enregistren. Només es documenten.

L'avaluador o l'avaluadora ha de tenir accés a la documentació de les fases anteriors, especialment als documents AS02 i AS03.

La fase d'avaluació consta de la següent estructura:

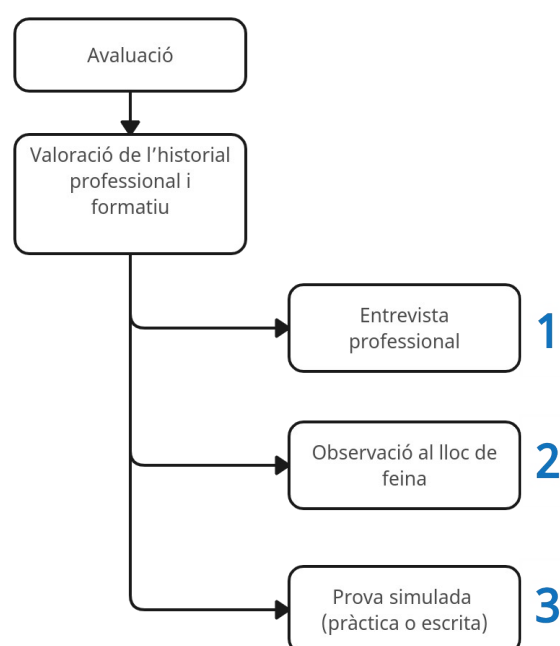


Figura 14: Diagrama a alt nivell de la fase d'avaluació

Amb aquest procediment, l'avaluador o avaluadora utilitza les opcions marcades com a 1, 2 i 3 a la figura 14 per a obtenir les evidències necessàries sobre l'experiència professional del candidat, amb aquest detall:

1. Entrevista professional: es fa d'acord amb el que s'ha establert al Pla Global d'Avaluació. Les preguntes relacionades amb les UC s'han de plantejar de forma general i oberta i han de donar peu a que el candidat o la candidata pugui contestar amb detall els seus coneixements i el que sap fer. Els outputs d'aquesta part són:
 - L'audio de l'entrevista.
 - L'autorització d'enregistrament (AV03).
2. Observació al lloc de feina és la visita de l'avaluador o avaluadora al lloc de feina del candidat o candidata. Així, es pot registrar el seu acompliment en un escenari real. L'avaluador o avaluadora necessita permís de l'empresa per accedir-hi. No hi ha enregistraments. En aquest punt, qui fa l'avaluació només observa. L'observació en el lloc de treball ha de prendre com a referent les Realitzacions Professionals i els Criteris de Realització de la Unitat de Competència juntament amb el seu context professional. Es pot complementar amb una entrevista específica del que s'ha observat.
3. Prova simulada. En cas que cap de les dues proves anteriors hagi aportat evidències de la competència del candidat o de la candidata, es pot fer una prova simulada. Pot fer-se en dos formats:
 - Prova escrita.
 - Prova pràctica.

Durant aquest procés, en el moment en el qual l'avaluador o avaluadora considera que el candidat o la candidata ha demostrat la seva experiència professional, la següent acció s'atura i es continua amb el procediment.

Ara, qui fa l'avaluació ha de comunicar al candidat o a la candidata el resultat provisional de l'avaluació. Aquesta comunicació es fa per *email* i el model que es fa servir és l'AV05a-Comunicació de resultats. S'esperarà resposta i, en cas de no obtenir-la, es telefonarà.

El candidat o la candidata té 3 dies per a enviar respondre al correu, en cas que no hi estigui d'acord. L'avaluador revisarà i argumentarà les seves decisions.

El resultat definitiu de l'avaluació es complimenta al document AV05b i es comunica al candidat o la candidata. En aquesta comunicació també s'inclou còpia de l'AV06-Pla de formació. A més, se l'ha d'informar que si no està d'acord el procediment de reclamació és mitjançant un recurs d'alçada davant

l'IQPIB. Aquest correu també serveix per acomiadar-se. De nou, s'espera resposta i, en cas de no arribar, s'ha de telefonar.

La darrera passa de l'avaluador o l'avaluadora és informar a l'IQPIB de la finalització de la fase d'avaluació amb l'enviament d'un email a avaludor@acredita.eu.

L'IQPIB revisa la documentació i, quan tot està bé, es tanca l'accés a la carpeta del candidat.

La persona que fa l'avaluació ha de fer la minuta.

Els documents que es generaran en aquesta fase són els de la taula 5:

Taula 5: Documents generats en la fase d'avaluació

CODI	NOM DEL DOCUMENT
AV01	Pla global d'avaluació
AV02a	Seguiment d'actuacions
AV02b	Justificant d'intervenció presencial
AV03	Autorització d'enregistrament
AV04	Autorització de desplaçament
AV05	Registre de competències
AV05a	Comunicació de resultats
AV05b	Acta individual d'avaluació
AV06	Pla de formació
AV07	Minuta
AV08	Total suplerts, despeses d'avaluació
AV09	Document informatiu de finançament
D52	Declaració de veracitat de les dades bancàries

2.2. Mapa de processos

2.2.1. Mapa de processos d'alt nivell

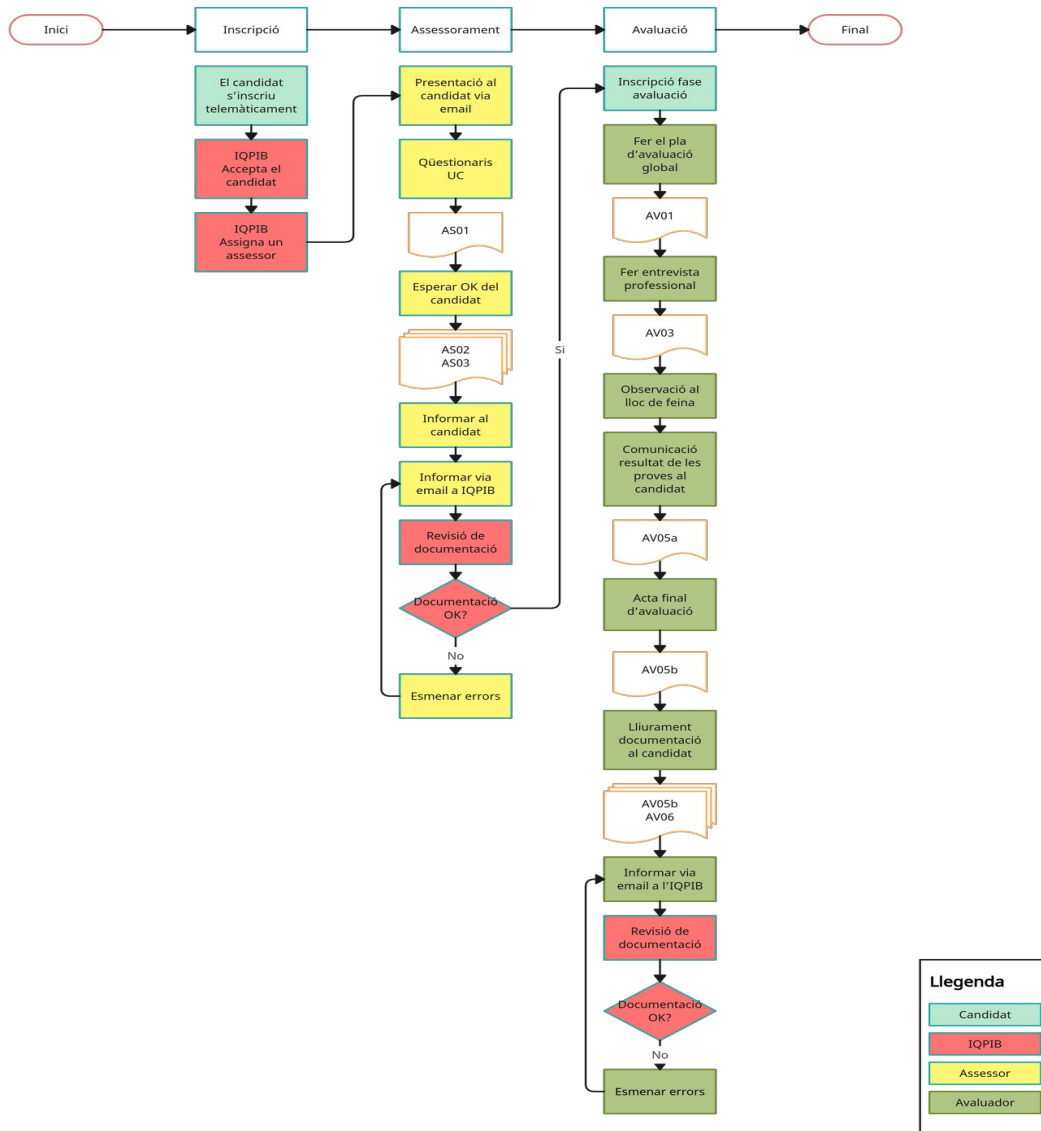


Figura 15: Mapa de processos d'alt nivell

2.2.2. Mapa de processos per fase

Fase d'inscripció al procediment

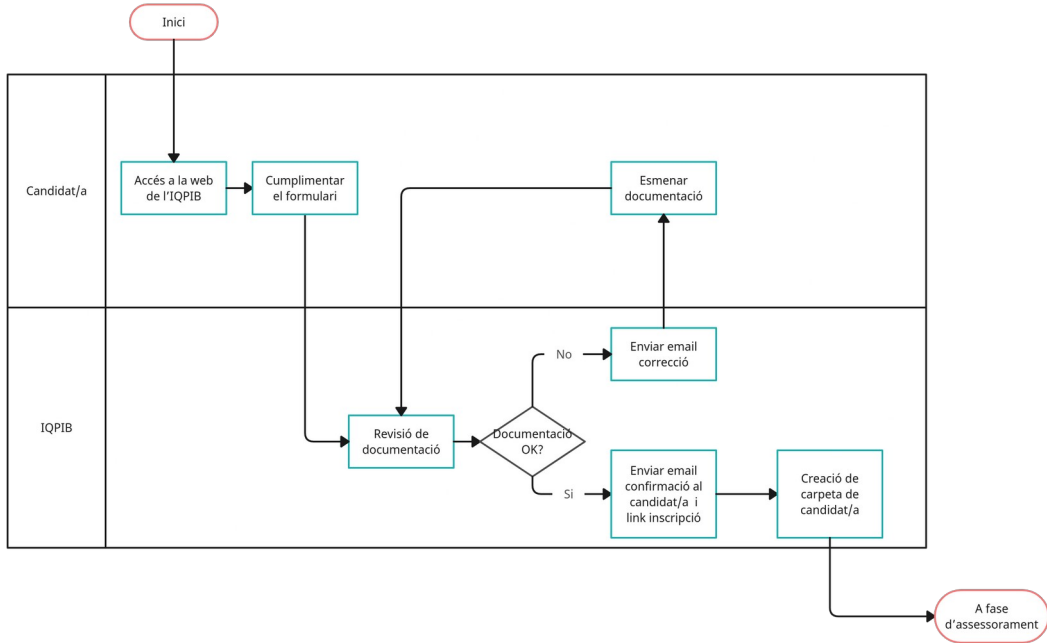


Figura 16: Mapa del procés de la fase d'inscripció al procediment

Fase d'assessorament

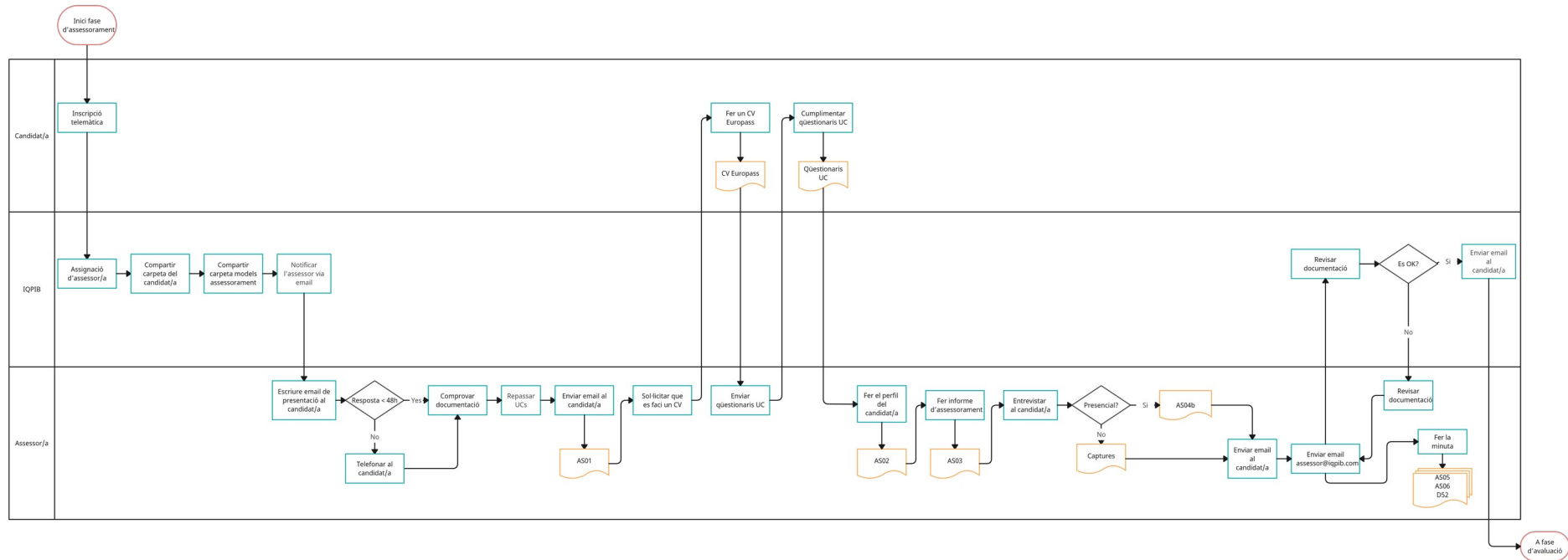


Figura 17: Mapa del procés de la fase d'assessorament

Fase d'avaluació

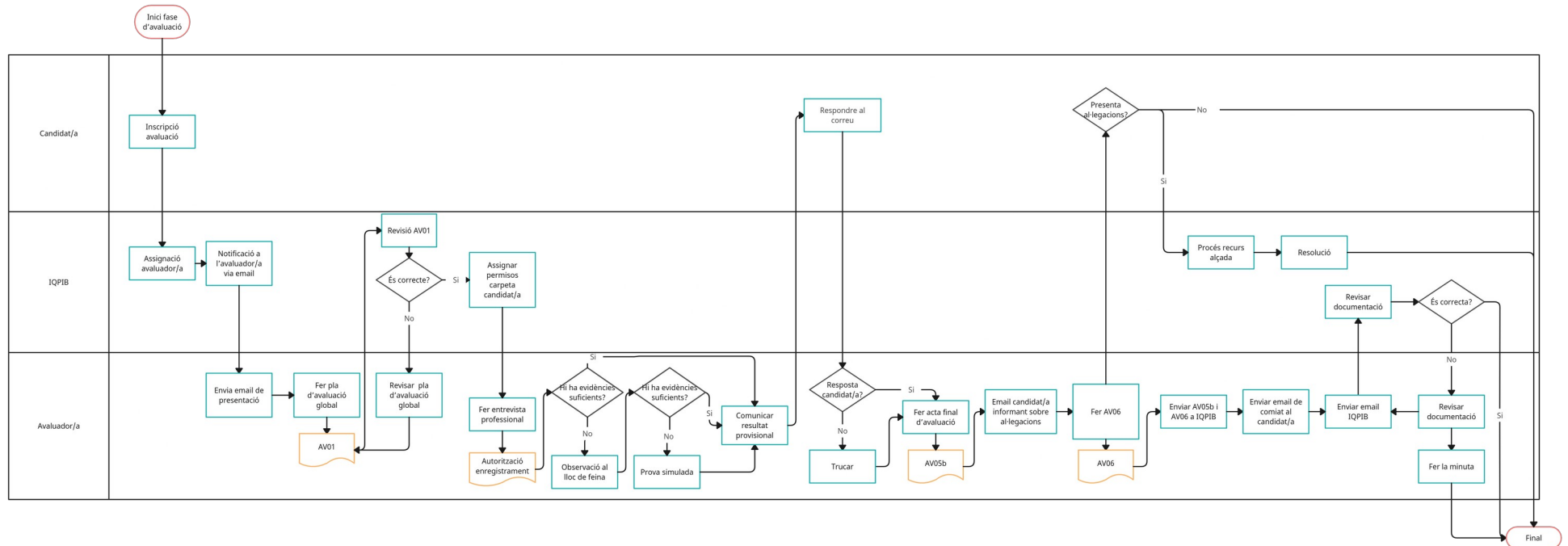


Figura 18: Mapa del procés de la fase d'avaluació

2.3. Oportunitat de millores

2.3.1. General

Hi ha una sèrie de particularitats en el procediment que han de ser tingudes en compte a l'hora de treballar en l'anàlisi del procés actual tot pensant en les millores a proposar.

Aquestes particularitats són:

- Els candidats o candidates han de complir una sèrie de requeriments per a poder inscriure's al procés d'acreditació de les competències professionals.
- Cada via d'inscripció té la seva documentació a aportar.
- Els documents poden actualitzar el seu format. Actualment, es recomana no usar documentació de procediments anteriors.
- Tota comunicació amb el candidat o candidata requereix una formalitat i existeixen plantilles de correu pels assessors i assessores, avaluadors i avaluadores.
- L'IQPIB disposa d'una documentació per facilitar la feina dels assessors o assessores i avaluadors o avaluadores. Es diu "instruccions per als assessors" o "instruccions per als avaluadors".
- Cada document s'ha d'emmagatzemar a una carpeta concreta.
- S'assignen permisos d'accés a l'assessor o assessora i avaluador o avaluadora en el moment en que necessita accedir al procediment.
- El format dels documents és important. La tipografia i els logos han d'aparèixer en un format determinat.
- Hi ha documents en pdf han de ser signats digitalment.

En algun cas, aquestes particularitats generaran millora.

A més, també de forma global, el procediment té una sèrie d'accions que no poden ser optimitzades. Per exemple, el candidat o candidata ha d'inscriure's tres vegades, una per cada fase. Això és així perquè el candidat o candidata pot retirar-se del procediment en qualsevol moment i, per tant, no avançar a la següent fase. A més, a cada fase s'ha d'abonar una taxa. És la combinació de superar la fase anterior i el pagament de la inscripció a la següent el que determina que continui i ara mateix, és una acció que filtra la feina a fer per part dels tècnics de l'IQPIB.

Tot i això, hi ha una sèrie de millores que poden ser gestionades amb el nou sistema d'informació, com és la inscripció del candidat o candidata, donant-lo d'alta al sistema o actualitzant les seves dades de forma centralitzada.

També és global la creació de plantilles predefinides, accessibles des del sistema d'informació per la comunicació amb el candidat o candidata, l'assessor o assessora o l'avaluador o avaluadora.

El nou sistema ha d'integrar tota comunicació via correu electrònic de forma que sigui el mateix aplicatiu qui permeti redactar *emails* des de la mateixa interfície d'usuari i que l'enviament i la recepció de qualsevol correu vagi lligada al procediment actual del candidat o candidata.

El nou sistema d'informació gestionarà les alarmes i notificacions per al control dels temps marcats en accions com l'espera de resposta del candidat o candidata.

Finalment, també cal tenir en compte que tota la documentació generada s'emmagatzemarà de forma automàtica al sistema d'informació.

El mesurament de les millores implementades es farà utilitzant els indicadors presentats a l'Annex 1.

2.3.2. Procés d'inscripció

Un cop el candidat o candidata és al procés d'inscripció el control des del sistema d'informació i l'automatització esdevenen factors importants. Així, les millores que s'identifiquen ara són:

- Control dels requisits d'accés en funció de la via seleccionada.
- Control de la documentació rebuda per tal d'evitar fer un *checklist* manual.
- Enviament de l'*email* de confirmació a la inscripció al procediment, *link* al formulari per iniciar la fase d'assessorament amb el format corresponent.

2.3.3. Procés d'assessorament

En aquesta fase, utilitzarem les capacitats del sistema d'informació per a obtenir les següents millores:

- Automatitzar la comunicació inicial amb el candidat o candidata de forma que, un cop es valida la inscripció i l'IQPIB assigna l'assessor o assessora, el candidat o candidata i l'assessor o assessora reben una comunicació informativa a través del sistema d'informació.
- Ús d'un *checklist* integrat i que es complimenta a mesura que s'avança

en el procés. Els *checklist* a tenir en compte en aquesta fase són:

1. Comprovació de documentació.
 2. Repàs d'UC.
- Automatització per la complimentació i enviament al candidat o candidata del document AS01 per estar integrat al sistema d'informació.
 - Automatisme per a la complimentació del document AS03. Tota UC que es vagi acceptant o denegant quedarà registrada al sistema. D'aquesta manera, el document AS03 es completarà de forma automatitzada en el moment de finalitzar aquest procés.
 - El sistema d'informació haurà de poder emmagatzemar l'entrevista *online* que facin candidat o candidata i assessor o assessora.
 - El procés de fer la minuta s'automatitzarà en funció de les UC assessorades, segons marca la normativa. Aquest document s'enviarà per correu electrònic també de forma automatitzada.

2.3.4. Procés d'avaluació

Seguint amb la mateixa idea d'aprofitar els avantatges del sistema d'informació, en aquesta fase s'apliquen les millores referents a la comunicació amb el candidat o candidata amb l'ús de les plantilles i la integració del servei de correu electrònic i l'aplicatiu de suport.

A més, s'afegiran les millores que es detallen a continuació:

- Automatitzar la comunicació inicial amb el candidat o candidata de forma que, un cop es valida la inscripció i l'IQPIB assigna la persona que farà l'avaluació, el candidat o candidata i l'avaluador o avaluadora reben una comunicació informativa a través del sistema d'informació.
- L'acta final d'avaluació es genera amb el document AV05b. Aquest document serà generat de forma automàtica amb les dades introduïdes al sistema, quan sigui el moment.
- Automatització del procés de generació del document AV06 a través de la generació d'una plantilla que s'autocompletarà en el moment que calgui, amb les dades introduïdes al sistema.
- El procés de fer la minuta s'automatitzarà en funció de les UC assessorades, segons marca la normativa. Aquest document s'enviarà per *email* també de forma automatitzada.

2.3.5. Resum de les millores detectades

Del que s'ha descrit als apartats anteriors i de les entrevistes fetes a diferents usuaris del sistema, podem identificar les millores detallades a la taula 6.

Taula 6: Llistat de millores detectades

ID MILLORA	FASE	DESCRIPCIÓ
MI01	General	Integració de la inscripció del candidat o candidata al sistema d'informació amb el manteniment de fitxa d'usuari/contacte
MI02	General	Integració de les comunicacions a través del correu electrònic dins el sistema d'informació.
MI03	General	Generació d'alarmes i notificacions
MI04	General	Desaparició de qualsevol procés que tingui a veure amb l'assignació de permisos a carpetes.
MI05	Inscripció	Control dels requeriments d'accés en funció de la via seleccionada i millora en la gestió del checklist
MI06	Inscripció/ Avaluació/ Assessorament	Automatització del procés de comunicació amb candidat o candidata quan una fase ha acabat i amb la persona que continuarà el procés a la següent fase, a partir del moment en el que l'IQPIB decideix la persona que seguirà amb el procediment.
MI07	Assessorament	Checklist integrat per la comprovació de documentació i UCs
MI08	Assessorament	Cumplimentació automàtica de l'AS03 al finalitzar el procés
MI09	Assessorament	El sistema d'informació generarà i emmagatzemarà l'entrevista online que facin candidat o candidata i assessor o assessora.
MI10	Assessorament/A valuació	Automatització del procés de minuta
MI11	Avaluació	Automatització de la generació de l'acta final d'avaluació.
MI12	Assessorament/ Avaluació	Notificació de final de fase a l'IQPIB

Les entrevistes han estat realitzades només a personal intern a l'IQPIB. En un procediment on tot el personal de l'IQPIB també està habilitat per a assessorar i avaluar a les persones candidates i on la majoria de persones habilitades no pertanyen al departament, s'ha optat per fer una avaluació de millores només amb personal intern.

Aquesta primera selecció d'usuaris és adequat perquè aquestes persones són les que treballen cada dia amb el procediment i el coordinen i gestionen.

A partir d'aquí, en el pla de millora contínua, la creació dels formularis de satisfacció integrats al SI permetrà tenir altres opinions sobre el procediment i poder aplicar millores addicionals a la implantació de la nova eina.

2.4. KPIs i Quadre de comandament

Per avaluar com aquestes millores afecten el procediment global d'acreditació, es crea el quadre de comandament de la taula 7.

KPI	DESCRIPCIÓ	INDICADOR MEDICIÓ	RATIO OBJECTIU
Disponibilitat del sistema	Mesura la disponibilitat del sistema d'informació utilitzat en el procés d'acreditació.	Percentatge de temps que el sistema està operatiu	Superior al 99%
Nivell de satisfacció de les persones candidates	Avalua el grau de satisfacció dels candidats en relació amb el procés d'acreditació.	Índex de satisfacció dels candidats (escala de 1 a 5)	Superior a 8
Nivell de satisfacció de persones avaluadores i assessores	Mesura el grau de satisfacció dels assessors i evaluadors que participen en el procés d'acreditació.	Índex de satisfacció dels assessors i evaluadors (escala de 1 a 5)	Superior a 7
Temps de processament - Inscripció	Mesura el temps necessari per completar la fase d'inscripció en el procés d'acreditació.	Temps promig de processament de la fase d'inscripció (en dies)	Inferior a 20 dies
Temps de processament - Assessorament	Mesura el temps necessari per completar la fase d'assessorament en el procés d'acreditació.	Temps promig de processament de la fase d'assessorament (en dies)	Inferior a 25 dies
Temps de processament - Pla Global	Mesura el temps necessari per que l'avaluador o avaluadora crei el pla global d'avaluació	Temps promig de creació del pla global	Inferior a 10 dies
Temps de processament - Avaluació	Mesura el temps necessari per completar la fase d'avaluació en el procés d'acreditació end2end.	Temps promig de processament de la fase d'avaluació (en dies)	Inferior a 10 dies
Temps gestions a IQPIB	Mesura el temps dedicat a la gestió del personal de l'IQPIB per al procés d'acreditació.	Temps dedicat a la gestió del personal (en hores)	Inferior a 50 hores
Temps en canvis de fase	Mesura el temps necessari per realitzar el canvi de fase en el procés d'acreditació.	Temps promig per realitzar el canvi de fase (en hores)	Inferior a 24 hores
Eficiència dels recursos	Mesura l'ús de recursos com son personal, temps i costos associats al procés d'acreditació	Cost promig per cas d'acreditació	Inferior a 150€

Taula 7: Indicadors de mesura d'èxit en l'aplicació de millores amb el nou SI

Per poder fer una correcta avaluació d'aquests KPIs⁶ es crearà un *dashboard* al nou sistema d'informació que permetrà fer un seguiment continu. Amb la informació que s'extregui de l'anàlisi de les dades s'ha de revisar el ratio objectiu, amb la periodicitat que s'acordi.

Es proposa tenir dos *dashboards*:

- Operatiu per conèixer l'estat del servei puntualment (figura 19):

DASHBOARD - Operatiu

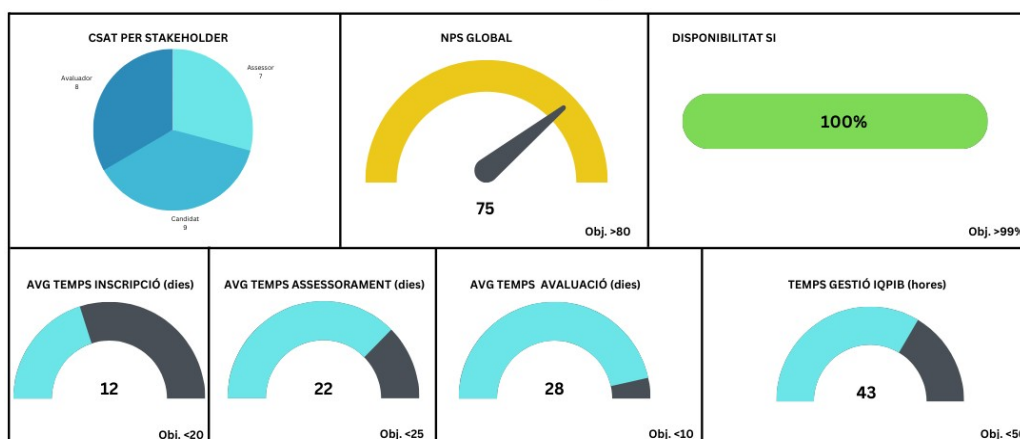


Figura 19: Proposta de *dashboard* operatiu

6 Key Performance Indicator. Més informació al Glossari

- Un *dashboard* amb funcionalitats tàctiques i estratègiques per a conèixer l'evolució del servei en períodes de temps definits per Direcció (figura 20):

DASHBOARD - Tàctic

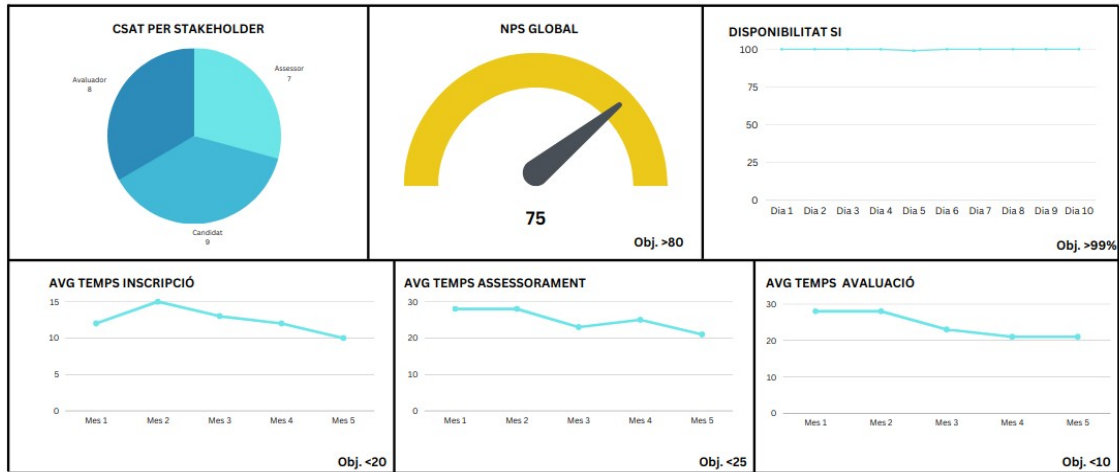


Figura 20: Proposta de *dashboard* tàctic/estratègic

En aquest context, l'anàlisi de cadascun dels KPIs donarà una indicació de l'evolució de les millores fetes i de com ha d'avançar el sistema al futur, entrant en el cicle de millora contínua.

Hi ha moltes metodologies per la gestió de la millora contínua. Totes elles defineixen models cíclics de gestió:

- A BPM⁷ se segueixen els passos d'analitzar, modelar, implementar, supervisar i optimitzar.
- PDCA⁸ aplica el planificar (Plan), fer (Do), validar (Check), actuar (Act).
- SixSigma usa definir, mesurar, analitzar, millorar i controlar.

Al cap i a la fi, tots ells treballen en un cicle que permet millorar continuament els processos amb la base de l'anàlisi del seu funcionament en temps real.

En aquest projecte, l'optimització inicial del procés s'ha fet amb BPR/BPM i, per a la millora contínua, proposaria un PDCA que, de forma senzilla, aplica totes les passes necessàries i encaixa bé a un departament petit com l'IQPIB.

7 Business Process Management. Més informació al Glossari

8 Plan, Do, Check, Act. Més informació al Glossari

A la figura 21 es mostra gràficament el cicle PDCA.

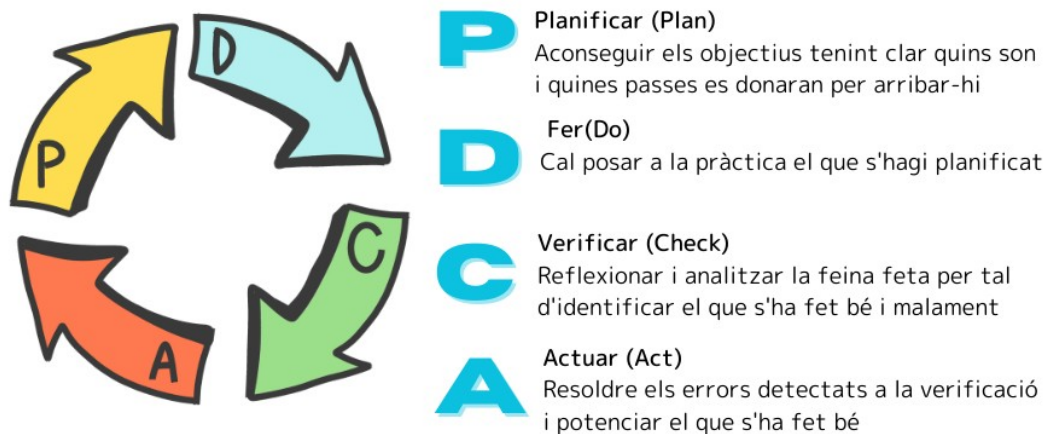


Figura 21: Cicle PDCA
(elaboració pròpia basat en <https://www.stocklogistic.com/ciclo-pdca-mejora-logistica/>)

3. Anàlisi de propostes de millora

Basant-nos en l'anàlisi del procés actual i en les entrevistes a diferents usuaris del procediment, es desenvolupen una sèrie de propostes concretes per millorar el procediment en termes d'eficiència i qualitat. En aquesta secció es descriuen detalladament cadascuna de les millores i s'hi justifica el seu impacte en el procés i en els resultats de l'organització.

Pel que fa a les entrevistes amb els usuaris, en aquesta primera fase s'ha treballat amb persones clau que pertanyen a l'IQPIB. Com ja s'ha explicat, cal tenir en compte que la major part de les persones habilitades per assessorar i avaluar són persones que no treballen al departament i que col·laboren quan cal acreditar les competències professionals d'algun candidat o candidata.

És per això que amb aquesta primera llista de millores detectades en sis d'aquestes converses amb experts en el procediment *end-to-end* s'ha pogut generar un llistat de millores que permetran implementar de forma correcta el nou sistema d'informació i, a més, poder esperar-ne eficiència i optimització.

A partir de la implementació d'aquest nou sistema, es posen en marxa les enquestes de satisfacció per al conjunt d'*stakeholders* de forma que, les seves valoracions just en el moment d'haver-hi treballat permetran entrar en el cicle de millora contínua y formar part de les millores que es puguin implementar en un futur.

3.1. Descripció de les millores

3.1.1.MI01 – Integració de la inscripció

FASE	GENERAL		
ID	MI01	TÍTOL	Integració de la inscripció del candidat o candidata
DESCRIPCIÓ			
Integració de la inscripció del candidat o candidata al sistema d'informació amb el manteniment de fitxa d'usuari/contacte. Així, es podran automatitzar les tasques de registre i actualització de dades. Es crearà una fitxa de client per a emmagatzemar la informació de cada candidat			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O2	Reducció del temps d'espera		
O4	Satisfacció de l'usuari		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
El candidat tindrà una fitxa al nou sistema d'informació L'IQPIB tindrà base de dades integrada, incloent una fitxa amb totes les peticions de cada candidat. Reducció d'errors per no necessitar una intervenció manual			
BENEFICI ESPERAT			
Estalvi de temps i recursos en el procés d'inscripció, per la millor facilitat d'accés a les dades. Millora en la qualitat de les dades dels candidats i candidates Reducció d'errors al no necessitar la intervenció manual en el procés			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Reducció del temps d'inscripció		
I3	Satisfacció de l'usuari		
I4	Errors en el procés		

Figura 22: Fitxa de la millora MI01

3.1.2. MI02 – Integració de la comunicació via email

FASE	GENERAL		
ID	MI02	TÍTOL	Integració de la comunicació via correu electrònic
DESCRIPCIÓ			
Integració de la comunicació a través del correu electrònic dins del nou Sistema d'Informació. Això permet la gestió de tota comunicació de forma més eficient i centralitzada.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O2	Reducció del temps d'espera		
O4	Satisfacció de l'usuari		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
S'incrementa l'eficiència per mor de la reducció del temps de resposta per estar el sistema integrat. S'incrementa la satisfacció de l'usuari per la millor gestió de les comunicacions. Millora l'eficiència de tots els stakeholders per la integració en una única font de dades.			
BENEFICI ESPERAT			
Millora de l'eficiència de les comunicacions. Incrementa l'accessibilitat i la disponibilitat de la informació enviada i rebuda per email. Millora la qualitat de la informació transmesa per email. Millora l'eficiència en la gestió de la informació.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de resposta en la gestió a través de l'email		
I2	Nombre d'emails gestionats correctament		
I4	Nombre d'incidències al procés relacionat amb la comunicació per email		

Figura 23: Fitxa de la millora MI02

3.1.3. MI03 – Generació d'alarmes i notificacions

FASE	GENERAL		
ID	MI03	TÍTOL	Generació d'alarmes i notificacions
DESCRIPCIÓ			
El nou sistema d'informació ha de permetre la generació d'alarmes i notificacions automàtiques per tal que els stakeholders interns puguin rebre una notificació en temps real quan tinguin una tasca o acció a fer. Això millorarà l'eficiència del procés i reduirà el temps d'espera dels sol·licitants.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O3	Reducció del temps d'espera		
IMPACTE ESPERAT			
Reducció del temps de processament per la reducció del temps d'espera per a les tasques pendents. Millora de la satisfacció del candidat per la reducció del temps d'espera i la millora en la gestió del procés.			
BENEFICI ESPERAT			
Millora de l'eficiència del procés d'acreditació. Reducció del temps d'espera dels sol·licitants.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de processament		
I3	Satisfacció de l'usuari		

Figura 24: Fitxa de la millora MI03

3.1.4. MI04 – Eliminació de la creació i gestió de permisos al Drive

FASE	GENERAL		
ID	MI04	TÍTOL	Eliminació de la creació i gestió de permisos a carpetes Drive
DESCRIPCIÓ			
Amb la integració de la informació al nou sistema d'informació, l'ús de l'eina de la Suite de Google, Google Drive desapareix. Per tant, deixa de ser necessària qualsevol tasca que tingui a veure amb la creació de carpetes i assignació de permisos			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
Reducció d'errors en el global del procés d'acreditació.			
BENEFICI ESPERAT			
Estalvi de temps per no haver de gestionar manualment l'assignació de permisos i la creació de carpetes a Google Drive.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I4	Errors en el procés		
I5	Cost-benefici		

Figura 25: Fitxa de la millora MI04

3.1.5. MI05 – Control dels requeriments d'accés

FASE	INSCRIPCIÓ		
ID	MI05	TÍTOL	Control dels requisits d'accés
DESCRIPCIÓ			
El nou sistema d'informació permetrà controlar de forma més senzilla la documentació a entregar en funció de la via a partir de la qual es faci la inscripció. El sistema tindrà un suport integrat per saber quina és la documentació requerida in o deixarà avançar al procediment sense tota la documentació entregada.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
Reducció d'errors al procés d'inscripció. Reducció del temps d'espera.			
BENEFICI ESPERAT			
Major satisfacció de l'usuari en el procediment. Millora de l'eficiència en la fase d'inscripció.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de processament		
I2	Taxa d'èxit		
I3	Satisfacció de l'usuari		
I4	Errors en el procés		
I5	Cost-benefici		

Figura 26: Fitxa de la millora MI05

3.1.6. MI06 – Automatització en el canvi de fase

FASE	INSCRIPCIÓ/ASSESSORAMENT/AVALUACIÓ		
ID	MI06	TÍTOL	Automatització en el canvi de fase
DESCRIPCIÓ			
Automatització del procés de notificació via correu electrònic de la confirmació de que es passa a la següent fase. S'hi inclouen les instruccions d'inscripció a la següent fase. Automatització de la notificació que l'IQPIB envia a la persona que continuarà el procés amb les instruccions detallades i suport.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
	O2	Millora en la comunicació	
	O3	Reducció del temps d'espera	
IMPACTE ESPERAT			
Reducció dels temps de resposta. Reducció d'errors.			
BENEFICI ESPERAT			
Estalvi en la generació manual de correus. Millora en l'eficència de les persones internes a l'IQPIB.			
INDICADORS D'ÈXIT			
	I3	Satisfacció de l'usuari	
	I5	Cost-benefici	
	I4	Errors en el procés	

Figura 27: Fitxa de la millora MI06

3.1.7. MI07 – Verificació de documentació i UCs per AS01

FASE	ASSESSORAMENT		
ID	MI07	TÍTOL	Verificació de documentació i Ucs per generar AS01
DESCRIPCIÓ			
Amb aquesta millora s'implementarà un checklist integrat al sistema d'informació per a comprovar la documentació i les UCs a avaluar. El sistema anirà marcant la documentació generada a mesura que es rep .			
OBJECTIUS RELACIONATS			
	O1	Millora en l'eficiència del procés	
	O5	Obtenció de dades per l'anàlisi	
IMPACTE ESPERAT			
Major eficiència al procés d'acreditació per l'automatització i reducció del temps del processament. Millora de la satisfacció de l'usuari per tenir una eina més eficient.			
BENEFICI ESPERAT			
Reducció del temps de processament. Major precisió en validació de documentació i gestió associada.			
INDICADORS D'ÈXIT			
	I1	Temps de processament	
	I2	Taxa d'èxit	
	I3	Satisfacció de l'usuari	
	I4	Errors en el procés	
	I5	Cost-benefici	

Figura 28: Fitxa de la millora MI07

3.1.8.MI08 – Automatització de la generació del document AS03

FASE	ASSESSORAMENT		
ID	MI08	TÍTOL	Automatització de la generació document AS03
DESCRIPCIÓ			
Automatització de la generació i enviaments de l'AS03 al finalitzar el procés d'acreditació de competències, una vegada la documentació està llesta i les UCs validades i el checklist complet. Això permetrà reduir el temps d'espera per obtenir el document i millorar la satisfacció dels usuaris.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
Reducció del temps d'espera per obtenir l'AS03. Millora en la satisfacció de l'usuari. Reducció dels errors en la generació i enviaments de l'AS03. Millora en l'eficiència del procés d'acreditació.			
BENEFICI ESPERAT			
Millora en la qualitat del servei d'acreditació de competències. Augment de la satisfacció dels usuaris. Reducció dels costos.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de processament		
I3	Satisfacció de l'usuari		
I4	Errors en el procés		
I5	Cost-benefici		

Figura 29: Fitxa de la millora MI08

3.1.9.MI09 – Generació i emmagatzematge d'entrevistes en línia

FASE	ASSESSORAMENT		
ID	MI09	TÍTOL	Generació i emmagatzemament d'entrevistes online
DESCRIPCIÓ			
Aquesta millora permetrà que el sistema s'integri amb alguna plataforma de reunions online i permeti que l'entrevista es faci dins les condicions de seguretat del propi entorn. Així mateix, tindrà la capacitat per emmagatzemar l'entrevista			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O2	Millora en la comunicació		
O3	Reducció del temps d'espera		
IMPACTE ESPERAT			
Reducció dels temps d'espera per fer entrevistes. Millora de l'eficiència del procés d'acreditació. Reducció de costos associats a entrevistes presencials			
BENEFICI ESPERAT			
Menys possibilitats d'incidències tècniques. Eficiència i rapidesa a l'hora de fer l'entrevista. Major eficiència en la feina de l'assessor a l'hora de definir tècnicament l'aplicació a usar.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de processament		
I2	Taxa d'èxit		
I3	Satisfacció de l'usuari		

Figura 30: Fitxa de la millora MI09

3.1.10. MI10 Automatització del procés de minuta

FASE	ASSESSORAMENT / AVALUACIÓ		
ID	MI10	TÍTOL	Automatització del procés de minuta
DESCRIPCIÓ			
A través de la informació guardada en el nou sistema d'informació, es podrà generar automàticament la minuta que han de fer els avaluadors i assessors al final del procés, amb el detall de les unitats de competència (UC) avaluades.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
	O1	Millora en l'eficiència del procés	
	O5	Obtenció de dades per l'anàlisi	
IMPACTE ESPERAT			
Augment de l'eficiència del procés d'acreditació gràcies a la reducció del temps necessari per fer la minuta.			
BENEFICI ESPERAT			
Reducció de costos i temps per part de l'avaluador i l'assessor. Augment de la satisfacció dels usuaris del procés, ja que no hauran de fer la minuta manualment.			
INDICADORS D'ÈXIT			
	I4	Errors en el procés	
	I5	Cost-benefici	
	I4	Errors en el procés	

Figura 31: Fitxa de la millora MI10

3.1.11. MI11 Generació automàtica de l'acta final d'avaluació

FASE	AVALUACIÓ		
ID	MI11	TÍTOL	Generació automàtica de l'acta final d'avaluació
DESCRIPCIÓ			
Aquesta millora té com a objectiu la generació automàtica de l'acta final d'avaluació, el document AV05b, amb les dades introduïdes al sistema al llarg del procés d'avaluació final.			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1	Millora en l'eficiència del procés		
O5	Obtenció de dades per l'anàlisi		
IMPACTE ESPERAT			
Hi haurà una generació més eficient i precisa de l'acta final d'avaluació, reduint el temps i els possibles errors en el procés.			
BENEFICI ESPERAT			
La generació automàtica de l'acta final d'avaluació millorarà la satisfacció dels usuaris del sistema, així com la fiabilitat dels resultats del procés d'avaluació.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1	Temps de processament		
I4	Errors en el procés		
I5	Cost-benefici		

Figura 32: Fitxa de la millora MI11

3.1.12. MI12 Notificació del final de fase

FASE	ASSESSORAMENT / AVALUACIÓ		
ID	MI12	TÍTOL	Notificació de final de fase
DESCRIPCIÓ			
Aquesta millora permetrà facilitar la tasca de tancar la feina de cada fase amb l'automatització i integració al sistema d'informació d'aquesta tasca. Així, s'evitaran errors i es millorarà el temps global d'execució del procediment			
OBJECTIUS RELACIONATS			
O1 Millora en l'eficiència del procés			
O5 Obtenció de dades per l'anàlisi			
IMPACTE ESPERAT			
Es produirà un estalvi de temps. Es reduiran els errors en la notificació manual.			
BENEFICI ESPERAT			
Estalvi de temps en la finalització del procés. Optimització de la feina de l'assessor i avaluador. Millora de la comunicació de l'IQPIB amb els seus col·laboradors.			
INDICADORS D'ÈXIT			
I1 Temps de processament			
I2 Taxa d'èxit			
I4 Errors en el procés			

Figura 33: Fitxa de la millora MI12

3.2. Priorització

La priorització de les millores del procediment d'acreditació de les competències professionals es farà utilitzant una matriu de priorització⁹. Els criteris que es tindran en compte han estat acordats amb els responsables del departament i experts en el procediment, un cop se'ls ha explicat com serà el nou procediment. Aquests criteris són:

- Estalvi de temps.
- Satisfacció del client.
- Complexitat en la implementació.
- Urgència.

⁹ La matriu de priorització és una eina que ajuda a seleccionar i comparar prioritats entre diferents opcions o solucions mitjançant l'avaluació de criteris d'interès [2].

A la taula 8 es mostra el pes que se li assigna a cada criteri. El pes és reflex d'un acord amb els responsables del procediment. Segons expliquen, disminuir el temps de gestió del procediment d'acreditació de competències afavorirà que es pugui ser més efectiu i la quantitat de casos resolts s'incrementi. L'equip és conscient que aquest procés de digitalització és important perquè el procediment ho serà cada dia més i la complexitat en la implementació perd importància per la necessitat detectada.

Taula 8: Criteris de prioritització

CRITERI	PES
Estalvi de temps	40%
Satisfacció del client	30%
Complexitat en la implementació	20%
Urgència	10%

Amb aquests criteris i les millores identificades, es genera la matriu de prioritització, que es representa ja ordenada a la taula 9.

ID Millora	Títol	Estalvi de temps			Satisfacció del client			Complexitat en la implementació			Urgència i necessitat			TOTAL
		Valor (1-5)	Pes	TOTAL	Valor (1-5)	Pes	TOTAL	Valor (1-5)	Pes	TOTAL	Valor (1-5)	Pes	TOTAL	
MI08	Automatització de la generació document AS03	5	40%	2.0	3	30%	0.9	4	20%	0.8	4	10%	0.4	4.1
MI02	Integració de la comunicació via correu electrònic	4	40%	1.6	5	30%	1.5	3	20%	0.6	4	10%	0.4	4.1
MI07	Verificació de documentació i Ucs per generar ASD1	5	40%	2.0	3	30%	0.9	4	20%	0.8	3	10%	0.3	4.0
MI11	Generació automàtica de l'acta final d'avaluació	5	40%	2.0	3	30%	0.9	3	20%	0.6	4	10%	0.4	3.9
MI09	Generació i emmagatzemament d'entrevistes online	4	40%	1.6	4	30%	1.2	5	20%	1.0	1	10%	0.1	3.9
MI01	Integració de la inscripció del candidat o candidata	3	40%	1.2	5	30%	1.5	4	20%	0.8	1	10%	0.1	3.6
MI04	Eliminació de la creació i gestió de permisos Drive	5	40%	2.0	1	30%	0.3	3	20%	0.6	5	10%	0.5	3.4
MI03	Generació d'alarmes i notificacions	3	40%	1.2	4	30%	1.2	3	20%	0.6	4	10%	0.4	3.4
MI12	Notificació de final de fase	3	40%	1.2	4	30%	1.2	3	20%	0.6	4	10%	0.4	3.4
MI10	Automatització del procés de minuta	5	40%	2.0	1	30%	0.3	3	20%	0.6	3	10%	0.3	3.2
MI06	Automatització en el canvi de fase	3	40%	1.2	1	30%	0.3	4	20%	0.8	4	10%	0.4	2.7
MI05	Control dels requisits d'accés	2	40%	0.8	2	30%	0.6	4	20%	0.8	3	10%	0.3	2.5

Taula 9: Matriu de prioritització ordenada

4. Proposta TO-BE

Aquest capítol presenta el nou procediment per al reconeixement de les competències professionals adquirides per l'experiència laboral o per vies no formals de formació.

Aquest procediment s'ha dissenyat tenint en compte l'anàlisi del procediment actual i les millores presentades en els capítols anteriors. Es presenta una descripció detallada de quin serà el procés, un cop s'hagin implementat les millores detectades.

L'objectiu d'aquest capítol és proporcionar una visió completa i clara del procediment millorat, de forma que la seva implementació pugui dur-se a terme d'una manera eficient i efectiva.

4.1. Descripció

El nou procediment té en compte la totalitat de les millores presentades al Capítol 3 i té com a base la implementació d'un nou sistema d'informació que suporti el procés i, per tant, integri les millores detectades.

El factor d'èxit d'aquesta iniciativa vindrà directament relacionat amb la quantitat de requeriments que el nou sistema d'informació permeti implementar i del full de ruta que tingui aquesta implementació.

4.1.1. Fase d'inscripció

En aquesta fase, el candidat o candidata s'inscriu al procediment. La seva inscripció provoca una acció al sistema d'informació: crea una nova fitxa de candidat o crea un nou registre de procediment d'assessorament, modificant l'estat del cas.

L'IQPIB valida la documentació presentada i, un cop és correcta, es notifica des del nou sistema d'informació al candidat o candidata que passa a la següent fase i se li donen les instruccions per fer-ho. El cas torna a canviar d'estat.

4.1.2. Fase d'assessorament

La fase d'assessorament comença quan el candidat o candidata ha fet la seva inscripció. En aquest moment, el sistema emmagatzema la informació d'inscripció i notifica automàticament a l'IQPIB. El cas obert canvia d'estat.

L'IQPIB valida la informació i notifica a l'assessor o assessora assignats que té un candidat o candidata a qui assessorar. Aquesta acció es fa des del nou sistema d'informació i també hi ha un canvi d'estat.

L'assessor ha de comunicar-se amb la persona que li han assignat, validar la

informació que té i comprovar tota la documentació. A mesura que valida la documentació, completa la checklist del sistema. Amb això, el document AS01 es complimentarà de forma automàtica i serà validat pel candidat o candidata.

A continuació, l'assessor o assessora ha de requerir al candidat a fer un CV i, després, a complimentar els qüestionaris de les UCs que vol acreditar.

Després, cal fer el perfil del candidat, que s'emmagatzemarà automàticament i, si cal, es generarà el document AS02. Seguidament, es fa l'informe d'assessorament. Aquest informe conté el detall de les passes que s'han seguit en tot el procés. Aquesta informació està guardada al sistema i, per tant, la generació del document AS03 és automàtica.

La següent passa és l'entrevista amb el candidat. Si és presencial, cal emetre el document AS04b. Si no ho és, el nou sistema d'informació ha de permetre gestionar la part tècnica d'aquesta entrevista.

Finalment, a través del nou sistema d'informació, l'assessor o assessora comunica al candidat o candidata que la fase ha acabat, li envia el document AS03 que es genera de forma automàtica i li explica que en espera fins que l'IQPIB validi que el procediment s'ha fet de forma correcta. Aquesta validació es fa a partir del canvi d'estat del procediment i es notifica a l'IQPIB.

En el moment en el qual l'IQPIB valida tota la documentació i el procediment, comunica a l'assessor o assessora i al candidat o candidata aquest fet. A partir d'aquest moment, el candidat o candidata ja pot inscriure's a la fase d'avaluació.

La darrera tasca de l'assessor o assessora és fer la minuta de la seva feina.

El cas generat pel SI i que és l'objecte de la base de dades en el que es gestiona el procés mantindrà un camp estat que informarà de qui és el responsable de la tasca en cada moment.

4.1.3. Fase d'avaluació

Aquesta fase comença quan el candidat o candidata ha fet la seva inscripció i ha pagat les taxes. El nou sistema d'informació rebrà la informació i l'afegirà al procés obert per aquesta persona i notificarà a l'IQPIB.

L'IQPIB valida la informació i notifica a l'avaluador o l'avaluadora assignat a través del nou sistema.

L'avaluador o avaluadora ha de comunicar-se amb la persona que li han assignat i preparar el pla d'avaluació global. Aquest pla ha de ser aprovat per l'IQPIB, per tant, es posa en marxa el procediment de notificacions i de canvis d'estat per saber qui és responsable del procediment en aquell moment.

Quan el pla està aprovat, cal fer l'entrevista professional, observació al lloc de feina i prova simulada. Durant aquestes tres accions, en el moment en el qual

l'avaluador o l'avaluadora consideri que la competència professional del candidat o candidata està demostrat, atura el procés.

Ara, l'avaluador o avaluadora ha de comunicar al candidat o candidata el resultat provisional de l'avaluació. Aquesta comunicació es fa per email i es gestiona des del nou sistema d'informació. La documentació es genera automàticament. S'esperarà durant 3 dies per una resposta del candidat i, en cas de no obtenir-la, se'l telefonarà.

El resultat definitiu també estarà integrat dins el nou sistema i consta de les següents passes: generació del document AV05b, comunicació al candidat o candidata, incloent-hi l'AV06-Pla de formació. En la plantilla de correu electrònic, s'inclou la informació que si no està d'acord amb l'avaluació, el procediment de reclamació és mitjançant un recurs d'alçada davant l'IQPIB. De nou, s'espera resposta i, en cas de no arribar, s'ha de telefonar.

La darrera passa de l'avaluador és informar a l'IQPIB de la finalització de la fase d'avaluació. Aquesta passa estarà integrada dins el nou sistema d'informació i es farà via el canvi d'estat en el procediment i l'enviament de la notificació corresponent.

L'IQPIB revisa la documentació i, quan tot està bé, es comunica de forma automàtica el final del procediment.

L'avaluador ha de generar la minuta, integrada al sistema.

També en aquesta fase, el cas obert mantindrà un estat que informarà de qui és el responsable de la tasca en cada moment.

4.2.2. Fase d'assessorament

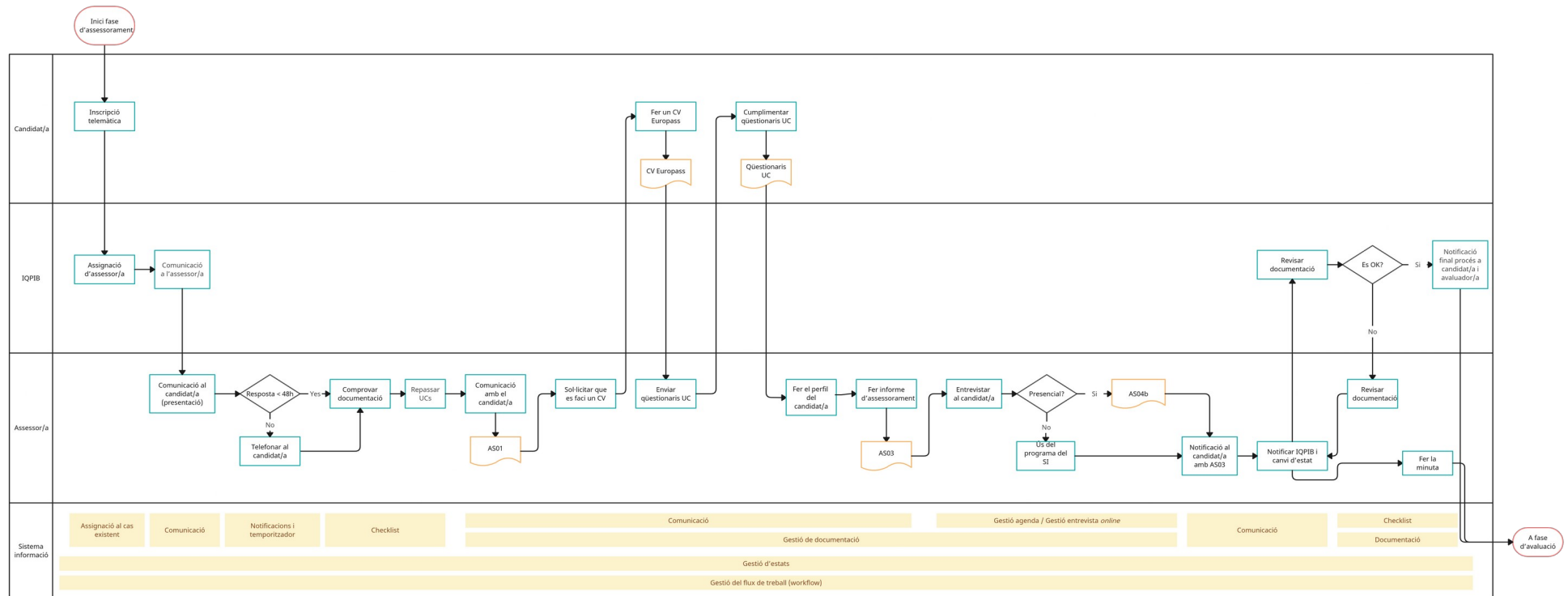


Figura 35: Mapa del nou procés d'assessorament

4.2.3. Fase d'avaluació

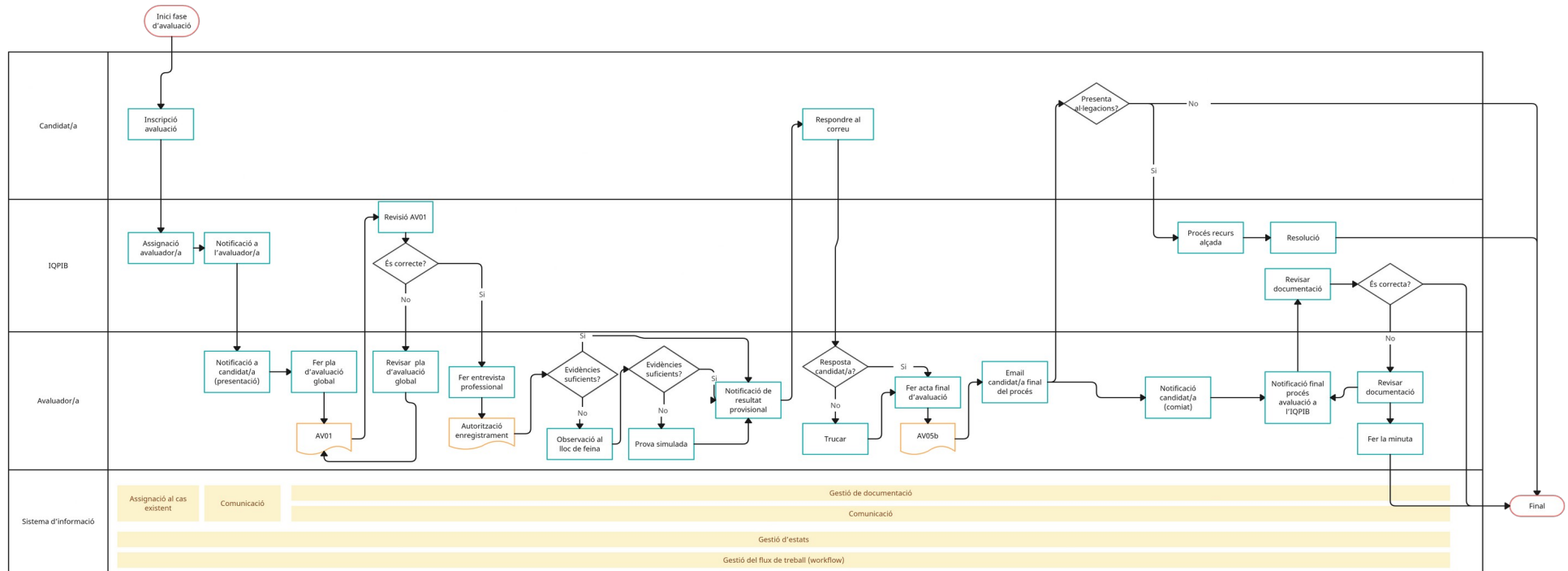


Figura 36: Mapa del nou procés d'avaluació

5. Nou sistema d'informació

En aquest capítol es definirà el nou sistema d'informació que ha de suportar la gestió dels nous processos presentats.

5.1. Introducció

Amb l'anàlisi del procés actual i la definició dels processos que permetran gestionar el procediment d'acreditació de les competències professionals en un futur, es proposa la implementació d'un nou sistema d'informació. Aquesta implementació no ha de perdre el focus dels objectius definits al principi d'aquesta memòria: millorar l'eficiència del procediment d'acreditació, millorar la comunicació entre les diferents parts implicades, reduir el temps d'espera dels candidats i obtenir dades per a l'anàlisi posterior del procés.

Per aconseguir aquests objectius, és necessari entendre què és un sistema d'informació i com pot ajudar a l'IQPIB a millorar els seus processos.

En general, un sistema d'informació és un conjunt de tecnologies, eines i processos que permeten gestionar i processar informació. Aquesta informació pot ser des de dades simples fins a dades complexes, i es pot utilitzar per recopilar, processar, emmagatzemar, analitzar i compartir aquesta informació.

5.2. Recollida de requeriments

La recollida de requeriments s'ha fet a partir de les entrevistes personals amb diferents *stakeholders* del procediment que s'han fet i de l'anàlisi de les diferents fases del procediment.

Els requeriments detectats estan dividits en requeriments funcionals i no funcionals. Els requeriments funcionals defineixen què ha de fer el sistema, les seves funcionalitats i comportaments específics, mentre que els requeriments no funcionals estipulen com ha de ser el sistema en termes de qualitats, restriccions o característiques.

5.2.1. Requeriments funcionals

Taula 10: Requeriments funcionals

ID_RQ	TÍTOL	DESCRIPCIÓ	PRIORITAT
RF1	Gestió de perfils	El sistema ha de permetre la gestió de perfils d'usuari	Alta
RF2	Gestió de sol·licituds	El sistema ha de permetre la gestió de sol·licituds d'acreditació	Alta
RF3	Flux de treball	El sistema ha de proporcionar un flux de treball d'aprovació i gestió d'estats	Mitjana
RF4	Gestió de documents	El sistema ha de permetre la gestió de documents adjunts	Mitjana
RF5	Generació de notificacions	El sistema ha de generar notificacions i alertes automàtiques	Mitjana
RF6	Històric d'acreditacions	El sistema ha de mantenir un històric d'acreditacions per candidat o candidata	Baixa
RF7	Programació d'entrevistes	El sistema ha de permetre la programació d'entrevistes i avaluacions	Mitjana
RF8	Gravació d'entrevistes <i>online</i>	El sistema ha de permetre la gravació d'entrevistes	Baixa
RF9	Generació d'informes	El sistema ha de generar informes d'acreditació	Mitjana
RF10	Integració amb altres sistemes	El sistema ha de permetre la integració amb altres sistemes	Alta

5.2.2. Requeriments no funcionals

Taula 11: Requeriments no funcionals

ID_RQ	TÍTOL	DESCRIPCIÓ	PRIORITAT
RNF1	Seguretat	El sistema ha de garantir la seguretat de les dades i l'accés	Alta
RNF2	Rendiment	El sistema ha de tenir un rendiment òptim en tot moment	Alta
RNF3	Usabilitat	El sistema ha de ser fàcil d'utilitzar i intuïtiu per als usuaris	Mitjana
RNF4	Disponibilitat	El sistema ha de mantenir-se disponible en tot moment	Alta
RNF5	Integració	El sistema ha de permetre la integració amb altres sistemes	Mitjana

5.3. Selecció de la solució

L'IQPIB és un organisme oficial que depèn de la Conselleria d'Educació i Formació Professional de les Illes Balears. La selecció de qualsevol proveïdor de serveis o sistema ha de passar per un procés concret i públic.

És per això que, per la selecció del nou sistema d'informació per a l'IQPIB la recomanació que es fa des d'aquest treball és obrir una RFP (*Request For Proposal*) i que siguin els mateixos proveïdors qui presentin les seves propostes en funció del tipus de sistema que es necessita i dels requeriments definits.

Per proposar un RFP per als proveïdors de diferents Sistemes d'Informació, és

important incloure la informació clau que els permetrà comprendre les necessitats i els requeriments de l'IQPIB.

A continuació es presenta un esquema sobre com es podria construir l'RFP per a seleccionar el millor proveïdor del sistema que suportarà el nou procés d'acreditació de les competències professionals.

- Introducció:
 - a. Breu descripció de l'IQPIB i la seva finalitat.
 - b. Objectius de la solució del SI que es busca implementar.
 - c. Propòsit del RFP i instruccions per als proveïdors.
- Descripció del projecte:
 - a. Context i antecedents del projecte.
 - b. Objectius del projecte i requeriments específics del SI.
 - c. Abast del projecte i restriccions rellevants.
 - d. Cronograma i terminis esperats.
- Requeriments funcionals:
 - a. Llistat dels requeriments funcionals específics.
 - b. Detall de cada requeriment funcional, incloent prioritats i descripció.
- Requeriments no funcionals:
 - a. Llistat dels requeriments no funcionals específics del SI desitjat.
 - b. Detall de cada requeriment no funcional, incloent prioritats i descripció.
- Criteris d'avaluació:
 - a. Factors i criteris que es tindran en compte per avaluar les propostes rebudes.
 - b. Pes de cada factor o criteri en la presa de decisions.
- Informació del proveïdor:
 - a. Informació de l'empresa: antecedents, experiència, recursos, etc.
 - b. Referències i casos d'èxit anteriors.
- Procediment de resposta:
 - a. Format de presentació de les propostes.
 - b. Terminis i instruccions per a l'enviament de les propostes.
- Condicions i contracte:
 - a. Requeriments legals, financers i de seguretat.
 - b. Termes i condicions de contracte.
- Contacte de referència:
 - a. Informació de contacte per a consultes i comunicació addicional.

És important que el document per la RFP sigui concís, clar i específic. Cal donar als proveïdors prou informació perquè puguin presentar propostes detallades.

6. Proposta d'implantació del nou sistema

En aquest capítol es definirà la forma en la que es durà a terme la gestió del projecte que té com a objectiu implantar el nou sistema d'informació a l'IQPIB. Per a això, es proposaran una sèrie de passes que s'han de seguir en el cicle de vida del projecte, utilitzant la metodologia de gestió de projectes PMBOK. Aquesta metodologia és una de les més reconegudes a nivell internacional i s'utilitza de forma generalitzada en la gestió de projectes de diferents àmbits.

Aquest projecte tindrà les següents fases:

1. Inici del projecte. En aquesta fase es defineix el projecte, es crea el pla de projecte i s'obté l'aprovació dels *stakeholders*.
2. Planificació. En aquesta fase es desenvolupa un pla detallat per a la implementació del sistema d'informació, es defineixen les tasques necessàries per a dur-la a terme i s'assignen els recursos per a cada tasca. També s'identifiquen els riscos i es planifiquen les mesures per a la seva gestió.
3. Execució. En aquesta fase es porten a terme les tasques planificades i s'implementa el sistema d'informació. Es realitza el seguiment i el control del projecte per assegurar que es compleixen els objectius establerts.
4. Monitorització i control. En aquesta fase es monitoritzen les tasques i els riscos identificats, es fan els ajustaments necessaris al pla de projecte i s'informa regularment als *stakeholders* sobre l'estat del projecte.
5. Tancament. En aquesta fase es finalitza la implementació del sistema d'informació i s'obté la signatura de l'acceptació dels *stakeholders*. També s'avalua el rendiment del projecte i es documenta per als futurs projectes.

Tot i això, per les característiques internes del departament on els treballadors són bàsicament personal tècnic operatiu i administratiu i on només dues persones es dediquen a la gestió de la informàtica i els sistemes d'informació, és probable que la selecció de l'eina vingui de la mà d'una empresa implantadora. Això obriria la porta a que aquest procés fos lleugerament diferent o s'implantés usant algun altre estàndard de la gestió de projectes

6.1. Inici del projecte

La fase d'inici del projecte té com a objectiu la definició del projecte *ent-to-end*. Això inclou, la seva finalitat, objectius, lliurables i requeriments. També es

determina el seu abast, calendari i pressupost.

Aquesta fase comprèn els següents processos:

- Desenvolupar l'acta de constitució del projecte o *project charter*. És l'acta formal que representa l'autorització de l'*sponsor* del projecte. Conté els problemes i objectius de negoci que es volen resoldre, els objectius i resultats del treball i com es mesurarà l'èxit. En el cas de l'IQPIB, la base d'aquesta informació està ja redactada al Capítol 1 d'aquest treball.
Caldria afegir el calendari i les condicions econòmiques associades.
- Identificació dels *stakeholders*. És el procés de registre de les persones de l'organització que tenen a veure amb el projecte. Aquestes persones són amb les que es treballa la presa de requeriments.
- Definició de l'abast del projecte. És allà on es descriu quin és el contingut del projecte, lliurables, fites i resultats parcials.

A l'IQPIB, l'esponsorització del projecte és responsabilitat de la cap del departament. La resta de paràmetres, estan identificats en els capítols anteriors d'aquest treball.

Cal crear un equip de projecte amb les següents persones:

- Director del projecte: persona que és la responsable de liderar l'equip, assegurant que es compleixin els terminis, pressupost i abast. També és responsable d'assegurar que l'equip treballa cohesionat per tal d'aconseguir els objectius, que són comuns a tots ells.
- Equip de projecte: membres que es dediquen a l'execució de les tasques del projecte i que aporten els seus coneixements especialitzats. Si es requereix el suport d'un implantador extern, les persones d'aquesta empresa han de formar part de l'equip.
- *Sponsor*: és qui proporciona el finançament i el suport necessaris per al projecte. En el cas del projecte d'optimització del procés d'acreditació de les competències professionals de l'IQPIB a través de la implementació d'un nou sistema d'informació, la cap de departament.

6.2. Planificació del projecte

En aquesta fase es desenvolupa un pla detallat que servirà com a guia per a l'execució. Aquest pla descriu les tasques específiques, s'assignen els recursos necessaris per a completar-les i s'identifiquen els riscos que poden afectar el projecte. És aquí on cal preveure i organitzar tot el que sigui necessari per a la correcta implementació del nou sistema d'informació a l'IQPIB.

Els processos a incloure són:

- Desenvolupar un pla detallat. És el pla de projecte que descriu les tasques específiques que s'han de completar i la seva seqüència, els recursos necessaris per a cada tasca i el temps necessari per completarla.
- Assignar recursos. S'han d'assignar els recursos necessaris per a fer les tasques, incloent el personal, l'equipament, el finançament i el temps.
- Identificar els riscos. Document on s'identifiquen els riscos que poden afectar el projecte i on es desenvolupa un pla per a gestionar-los.

Per al projecte actual, l'abast inclou la definició dels requeriments del sistema, la seva implementació i la formació dels usuaris i usuàries. Tota aquesta informació ha estat recollida en els capítols anteriors.

Serà, però, responsabilitat del director del projecte treballar amb l'equip del projecte amb l'objectiu de definir el pla de treball, l'assignació de recursos i la identificació de riscos per assegurar que els objectius del projecte siguin realistes i factibles. També se'ls ha de proporcionar formació i suport per a l'ús del nou sistema d'informació, per garantir-ne l'adopció i l'èxit del projecte.

6.3. Execució del projecte

En la fase d'execució del projecte es posa en pràctica tot el que s'ha planificat abans. És una fase crítica del projecte, ja que implica dur a terme les tasques i la implementació del sistema d'informació. Aquí és necessari fer un seguiment i tenir un control constant del projecte per tal de garantir que s'estiguin complint els objectius establerts.

Els processos a incloure són:

- Fer les tasques planificades. Aquesta fase implica completar les tasques especificades en el pla de projecte.
- Fer les proves d'usuari. En entorn preproductiu i validar el correcte funcionament del sistema amb els casos d'ús identificats per l'equip de projecte.
- Implementar el sistema d'informació. Es realitza la implementació del sistema d'informació segons el pla establert.
- Fer seguiment i control. Es fa el seguiment i control del projecte per assegurar que es compleixen els objectius establerts.

El director del projecte haurà de fer un seguiment i tenir control constant del projecte per garantir que s'estiguin aconseguint els objectius establerts. Això

significa que l'equip de projecte haurà de treballar en estreta col·laboració per assegurar que les tasques estiguin sent completades d'acord amb els terminis establerts i que el sistema d'informació s'estigui implementant de forma adequada.

6.3.1. Desplegament a l'entorn productiu

El desplegament a l'entorn productiu d'un nou sistema d'informació mereix un espai a part perquè es tracta del moment en el qual el sistema es posa a disposició dels usuaris i s'ha d'assegurar l'èxit del procediment.

En el cas particular del projecte d'optimització del procés d'acreditació de les competències professionals cal tenir en compte que es treballa en un entorn de feina sense usuaris i sense cap instància en l'entorn productiu. Això vol dir que el desplegament del nou sistema d'informació es pot fer en *big bang* i que es pot fer una bateria de proves d'usuari en l'entorn real, sense afectació.

Es recomana que els usuaris migrin al nou sistema a partir de la primera sol·licitud d'acreditació que arribi després de tenir el sistema en l'entorn de producció i validat i que, a partir d'aquesta, tota nova acreditació es faci al nou sistema.

6.3.2. Pla de formació del projecte

Els usuaris i usuàries han de conèixer el funcionament del nou procediment i el nou sistema. En aquest cas, on la implementació provocarà un canvi complet en la forma de treballar i un salt a un nou sistema de gestió, la formació es pot fer abans o després del desplegament a producció.

Cal tenir en compte també que les persones que fan assessorament i avaluació són un conjunt de persones que no treballen a l'IQPIB, són persones que han estat habilitats per fer aquesta tasca i són especialistes en el seu àmbit. Per tant, la formació es plantejarà en dues parts:

- Formació en línia del nou procediment amb el nou sistema.
- Creació de vídeos i píldores formatives en una web especialitzada per la formació i consulta.

El pla de formació té aquesta programació:

Fase I – Formació de formadors

Un cop l'entorn on es farà la formació està validat pels usuaris seleccionats i s'han fet i acceptat les proves d'usuari i els casos d'ús, es podrà fer la formació als formadors de l'IQPIB.

Això vol dir que la selecció de persones que seran les responsables de formar a les persones en el nou procediment han de rebre la formació per part de l'empresa proveïdora de la implementació i el nou programari.

Fase II – Formació de persones ja habilitades

Actualment, hi ha unes 200 persones habilitades per fer les avaluacions i assessoraments per l'IQPIB. El pla que es proposa per la formació d'aquestes persones té una durada d'un mes, repartit en 4 sessions de 5 hores. Aquestes sessions tindran el següent guió:

Taula 12: Guió de les sessions de formació

CAPÍTOL	DETALL	DURADA
Introducció	Benvinguda i explicació a alt nivell dels motius del canvi i els seus beneficis en el procediment	30 min
Inscripció	Detall del nou procés d'inscripció, novetats i diferències amb el sistema anterior	1 h
Assessorament	Detall del nou procés d'assessorament, explicació del nou sistema i formes de comunicació	1,5 h
Avaluació	Detall del nou procés d'avaluació. Explicació de com s'utilitza el nou SI en el conjunt d'aquesta fase	1,5 h
Q&A	Dubtes, preguntes i consultes	30 min

Sempre és recomanable tenir un entorn de formació controlat, fora de l'entorn de producció per poder executar les tasques relacionades amb la formació dels usuaris sense cap impacte al funcionament i dades reals del sistema.

6.4. Monitorització i control

En aquesta fase del projecte es posen en marxa els processos que permetran monitoritzar i controlar-ne el desenvolupament. Això vol dir que s'han d'identificar les possibles desviacions respecte al pla de projecte inicial i fer els ajustaments necessaris per a mantenir-lo en la direcció correcta. També és important mantenir als *stakeholders* informats de l'estat del projecte i dels problemes que es puguin presentar.

Els processos d'aquesta fase són:

- Monitoritzar les tasques i els riscos identificats. Es realitza un seguiment continu de les tasques i els riscos identificats, així com de l'evolució del projecte.
- Realitzar ajustaments necessaris. Si es detecten desviacions respecte al pla de projecte, s'han de dur a terme ajustaments per a mantenir el projecte en el bon camí.
- Informar regularment als *stakeholders*. Comunicar als *stakeholders* sobre l'estat del projecte, incloent-hi el progrés i els problemes identificats.

A partir del moment en el qual els primers usuaris comencen a treballar amb el nou sistema, cal fer-ne seguiment i control. Serà un procés que durarà tot el

cicle de vida dels primers candidats o candidates inscrits i inscrites i que necessitarà recursos tècnics que no cal que estiguin dedicats en exclusiva al projecte, però sí que s'hauran de resoldre les possibles incidències que puguin sortir, en el mínim temps possible.

Al projecte de l'IQPIB, l'anàlisi de riscos es troba a l'Annex 5.

6.5. Tancament del projecte

El tancament del projecte és la passa que permetrà finalitzar-lo amb èxit. En aquesta fase, s'ha d'acabar la implementació del sistema d'informació, obtenir la signatura dels *stakeholders* i avaluar el rendiment del projecte per a identificar les àrees d'oportunitat per a millorar en projectes futurs. En aquesta etapa, també es realitza la transferència del sistema d'informació a l'equip de manteniment.

Els processos són:

- Finalitzar la implementació del sistema d'informació.
- Obtenir la signatura de l'acceptació dels *stakeholders*. Per tal de confirmar que estan satisfets amb el resultat del projecte.
- Avaluar el rendiment del projecte. S'avalua el rendiment del projecte per a identificar els èxits i les àrees d'oportunitat per a la millora contínua.

A l'IQPIB, l'equip de direcció de projecte ha de seguir les següents passes:

1. Verificació dels lliurables. Es revisaran tots els lliurables per assegurar que estan complets i que se satisfan els requeriments.
2. Avaluació del rendiment del projecte: Es farà una avaluació exhaustiva del rendiment del projecte per identificar els èxits, les àrees d'oportunitat i les lliçons apreses.
3. Obtenció de la signatura d'acceptació dels *stakeholders*. Se sol·licitarà la signatura d'acceptació dels *stakeholders* per confirmar la seva satisfacció amb els resultats del projecte.
4. Arxiu de la documentació: Es farà l'arxiu adequat de tota la documentació relacionada amb el projecte per a futura referència.
5. Comunicació del tancament. Es comunicarà formalment el tancament del projecte a tots els *stakeholders*, així com a l'organització en general.

El tancament del projecte representarà la finalització exitosa de les activitats planificades i l'assoliment dels objectius establerts.

7. Anàlisi de costos

7.1. Introducció

En un projecte d'aquestes característiques, hi ha diverses variables que cal tenir en compte a l'hora de fer una anàlisi de costos. Algunes de les variables importants inclouen:

1. Adquisició del sistema d'informació. Cal tenir en compte els costos d'adquisició de les llicències de programari i maquinari o servei al cloud.
2. Desenvolupament. S'ha de pensar en els costos associats al desenvolupament del sistema d'informació. El disseny del sistema, la programació i la configuració dels mòduls i funcionalitats requerides.
3. Personal. Cal considerar els costos associats al personal requerit per a la implementació i operació del sistema d'informació. En un projecte externalitzat, són els desenvolupadors, analistes, membres responsables de l'equip de projecte i els administradors de sistemes de l'IQPIB. En aquest cas, doncs, personal intern a l'IQPIB i el personal de l'equip extern expert en el sistema seleccionat.
4. Infraestructura. Cal tenir en compte els costos relacionats amb la infraestructura necessària per fer la implementació del sistema d'informació. Els requeriments d'aquesta infraestructura vindran definits amb la solució seleccionada i es refereixen a servidors *on-premise* o al *cloud*, política de còpies de seguretat, la seguretat del sistema, connectivitat de xarxa i altres recursos tecnològics.
5. Manteniment i suport. Cal considerar també els costos recurrents associats al manteniment i suport del SI, com ara les actualitzacions de programari, la resolució d'incidències, l'atenció al client, el suport tècnic i els costos operatius relacionats, tant si es contracten de forma externalitzada com si s'utilitzen recursos interns.

7.2. Costos al projecte de l'IQPIB

Al projecte d'implantació d'un sistema d'informació per al procediment d'acreditació de competències professionals els costos vindran definits per les empreses que es presentin a la RFP, els costos del personal intern i el llicenciament.

En una aproximació basada en l'experiència personal com a gestor de projectes d'implantació de CRM, es podria dir que l'adquisició i implementació d'un nou sistema d'informació tindria el següent detall.

Per als costos relacionats amb el proveïdor del servei:

CONCEPTE	IMPORT
Implementació d'un sistema d'informació amb els requeriments definits	20.000,00 €

Taula 13: Cost d'implementació del nou SI

SERVEI DE SUPORT I ACOMPANYAMENT	IMPORT
Equip planificat amb una dedicació mitjana de 80 hores al mes (0,5 FTE) que permet tenir un equip operatiu una mitjana de 4 hores al dia. L'equip consta de: - Technical Leader - Consultor en el SI - Desenvolupador	4.500€ / mes

Taula 14: Costos del servei extern de suport i acompanyament

LLICENCIAMENT	IMPORT
Llicència d'usuari (inclou servidor al núvol, còpies de seguretat i servei d'alta disponibilitat)	55€ / mes

Taula 15: Costos de llicenciament

I pel que fa als costos interns:

PERSONAL INTERN A L'IQPIB	IMPORT / MES
Cap de departament (1 PAX x 10%)	892,86 €
Cap de projecte (1 PAX x 100%)	3.500,00 €
Personal tècnic operatiu (2 persones x 0,25%)	1.500,00 €
Personal tècnic informàtic (1 PAX x 75%)	3.000,00 €
TOTAL	8.892,86 €

Taula 16: Cost total mensual per al personal intern

Els proveïdors de serveis de consultoria i implantació de sistemes d'informació treballen amb projectes clau en mà, això vol dir que no es desglossen els costos de la implementació ni de cadascuna de les persones que s'involucran al projecte. És per això que la part referida al proveïdor extern apareix agrupada en un sol cost.

A la taula 16 s'ha desglossat la informació referent als costos que tindrà aquesta implementació al departament.

8. Conclusions

Aquest treball assenta les bases per poder fer feina de forma organitzada a un departament de l'administració pública pel que fa a la implementació d'un nou sistema informàtic. La burocràcia i la lentitud de l'administració fan que, moltes vegades, no es treballi de forma òptima i s'implementin solucions que funcionen a curt termini però no a mitjà o a llarg.

Per tal que l'eficiència de tothom sigui real, cal pensar en la transformació digital. En aquest cas, la implementació del nou sistema d'informació demostrarà ser una estratègia eficaç per millorar l'eficiència i l'eficàcia d'aquest procediment un cop implementada gràcies als indicadors definits.

L'ús d'aquest nou sistema farà que el procés d'acreditació redueixi els temps de resposta i millori la qualitat de les dades emmagatzemades. També s'espera una millora significativa en la comunicació entre els candidats o candidates, les persones acreditadores i avaluadores i l'IQPIB.

En cas que aquests indicadors es confirmin, es podrà concloure que la transformació digital és una estratègia viable i efectiva per a l'organització, cosa que permetrà optimitzar els recursos i millorar els serveis prestats als ciutadans.

Tot això hauria de permetre també poder analitzar les dades que es vagin obtenint i treballar en un pla de millora contínua que faci que el servei sigui cada vegada millor.

Des de l'experiència professional com a gestor de projectes informàtics, expert en productes de CRM i havent treballat en implantacions i migracions de diferents sistemes, he pogut adaptar les bases teòriques del PMBOK i el meu coneixement a aquest treball de forma que la migració del procediment d'acreditació en el que es basa aquest document pugui ser un èxit.

Pel que fa a la planificació del treball, l'he plantejada segons els objectius marcats inicialment, seguint de forma ajustada les dates plantejades. He mirat enrera pel que fa als suggeriments que, sempre de forma encertada, m'ha fet la Montserrat, tutora d'aquest treball.

Les línies de treball futur que no s'han pogut explorar en aquest treball i han quedat pendents venen relacionades amb la millora contínua. A llarg termini, es podria explorar també la integració completa del nou sistema d'informació amb altres plataformes i sistemes relacionats amb la gestió del procediment, però per això caldria conèixer més a fons l'arquitectura tècnica de la Conselleria d'Educació i Formació Professional de les Illes Balears.

També es recomana explorar la possibilitat d'ampliar el sistema per incloure noves funcionalitats, com ara la programació d'entrevistes en línia.

Han quedat fora de l'abast del projecte, la definició de la infraestructura del nou sistema, arquitectura, entorns i sistemes d'emmagatzematge i còpia de seguretat.

Aquest treball pot sortir de l'àmbit del procés de transformació digital del procediment d'acreditació de competències professionals i anar més enllà. S'ha plantejat una metodologia estàndard en els dos grans blocs del treball i qualsevol projecte de transformació digital associat a qualsevol procés podria seguir aquest guió. Així, un projecte de transformació basat en la metodologia BPM per l'anàlisi i proposta, selecció d'aplicatiu a través de RFP i gestió del projecte segons PMBOK faria aquest treball extrapolable a qualsevol altre àmbit.

En resum, les línies de treball de futur representen una oportunitat per continuar millorant el procediment d'acreditació de competències professionals de l'IQPIB mitjançant la transformació digital, amb la finalitat de proporcionar un servei més eficient, accessible i de qualitat als sol·licitants d'acreditació i als professionals acreditadors i avaluadors.

9. Glossari

- IQPIB: Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears. Organisme dependent de la Conselleria d'Educació i Formació Professional de les Illes Balears que gestiona el procediment d'acreditació de les competències professionals.
- Incual: *Instituto Nacional de las Cualificaciones*, és l'organisme que actua com a instrument tècnic amb independència de criteris per a donar suport al *Consejo General de Formación Profesional* en la realització de l'observació de les qualificacions professionals i la seva evolució i en determinar les qualificacions.
- UC: Unitat de Competència. És una unitat d'avaluació reconeguda dins de l'àmbit de l'INCUAL o l'IQPIB. Representa una porció específica de les competències professionals que es requereixen per exercir una determinada ocupació o activitat laboral.
- AS-IS: fa referència a l'estat actual o situació actual d'un procés o sistema sense cap modificació o millora. És una descripció detallada de com es realitza actualment el procés o com està estructurat el sistema.
- TO-BE: indica l'estat futur o desitjat d'un procés o sistema després d'haver-se realitzat les millores o canvis proposats. És una descripció del procés o sistema tal com es vol que sigui en el futur, incorporant les optimitzacions i millors pràctiques identificades durant l'anàlisi i la fase de millora.
- TFG: fa referència a un projecte acadèmic fet pels estudiants que estan a punt de completar els seus estudis universitaris de grau.
- *Stakeholder* o interessat: part interessada que té un interès directe o indirecte en un projecte, organització o iniciativa específica. Poden ser individus, grups, organitzacions o altres entitats que estan afectades o afecten de manera significativa les activitats, les decisions i els resultats d'un projecte o una organització.
- PMBOK: El *Project Management Body of Knowledge* (PMBOK) és un conjunt de coneixements i pràctiques estàndard reconegut internacionalment en la gestió de projectes.
- Quadre de comandament: és una eina visual que proporciona una visió resumida i estructurada de les principals mètriques i indicadors clau d'un projecte o organització.
- KPI: *Key Performance Indicator*, és una mesura quantificable que s'utilitza per avaluar l'èxit o el rendiment d'un objectiu o d'una activitat.

Proporcionen una indicació clara i mesurable del progrés i ajuden a monitoritzar i avaluar l'acompliment dels objectius establerts.

- BPM: disciplina que es centra en l'optimització i millora dels processos de negoci d'una organització.
- PDCA: el sistema de millora contínua PDCA (Plan-Do-Check-Act) és un cicle d'acció que es basa en un enfocament sistemàtic per a la millora dels processos i resultats en una organització. Aquest cicle es repeteix de manera iterativa per promoure la millora contínua a llarg termini.
- SixSigma: és una metodologia de millora de processos empresarials que es centra en la reducció de defectes i errors, i en l'augment de la qualitat i l'eficiència. Es basa en un enfocament analític i estadístic per identificar i eliminar les causes principals dels problemes en un procés.
- RFP: un document formal que s'utilitza en els processos de licitació per sol·licitar propostes als proveïdors de serveis o productes. Descriu les necessitats, els requeriments i les especificacions del comprador i demana als proveïdors que presentin una proposta detallada sobre com satisfer aquestes necessitats.
- On premise: fa referència a la ubicació física d'un sistema informàtic o una infraestructura de software. Indica que el sistema està instal·lat en els propis servidors i equips de l'organització, dins de les seves pròpies instal·lacions o centres de dades.
- *Cloud*: lliurament de serveis informàtics a través d'internet. Emmagatzema dades, executa aplicacions i ofereix recursos informàtics escalables i flexibles.
- Clau en mà: Un projecte 'clau en mà' és un tipus de contracte en el qual el proveïdor s'encarrega de tot el procés, des del disseny fins a la implementació i posada en marxa. El client rep el projecte complet i funcional, sense haver de gestionar les diferents etapes del procés.
- Sistema d'informació (SI): és un conjunt de components interrelacionats que treballen conjuntament per recopilar, processar, emmagatzemar i distribuir informació per a suportar la presa de decisions i el funcionament d'una organització. Aquest sistema pot incloure *hardware*, *software*, dades, procediments i persones.

10. Bibliografia

[1] Internet de las cosas. En: Page Version ID: 151876499, *Wikipedia, la enciclopedia libre* [en línea], 2023. [consulta: 25 de març de 2023]. Disponible a: https://es.wikipedia.org/w/index.php?title=Internet_de_las_cosas&oldid=151876499.

OCEAN, E., ¿Cómo la transformación digital optimiza los procesos industriales? [en línea]. [Consulta: 17 marzo 2023]. Disponible a: <https://entelocean.com/blog/como-la-transformacion-digital-optimiza-los-procesos-industriales>.

Optimización de procesos en un negocio: ¿por qué es importante? [en línea], 2022. [Consulta: 17 marzo 2023]. Disponible a: <https://movilgmao.es/optimizacion-procesos/>.

GAMEZ, M.J., Objetivos y metas de desarrollo sostenible. *Desarrollo Sostenible* [en línea]. [Consulta: 18 marzo 2023]. Disponible a: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>.

PIERCE, A., Mejora de procesos utilizando As Is & To Be. [en línea]. [Consulta: 20 marzo 2023]. Disponible a: <https://blog.imagineer.co/es/proceso-de-negocio/proceso-de-negocio/mejora-de-procesos-utilizando-as-is-to-be>.

SUSCRIPTOR, 2023. BPR (Business Process Reengineering). La reingeniería de procesos y mejora continua. *Software ISO* [en línea]. [Consulta: 21 marzo 2023]. Disponible a: <https://www.isotools.us/2023/02/08/bpr-business-process-reengineering-la-reingenieria-de-procesos-y-mejora-continua/>.

QUIROA, M., Reingeniería de procesos. *Economipedia* [en línea]. [Consulta: 21 marzo 2023]. Disponible a: <https://economipedia.com/definiciones/reingenieria-de-procesos.html>.

[2] MORILLO, Y., 2021. Matriz de Priorización | Qué es, ventajas y cómo elaborarla. *Coworkingfy* [en línea]. [consulta: 22 abril 2023]. Disponible a: <https://coworkingfy.com/matriz-de-priorizacion/>.

[3] RODRÍGUEZ, J.R. i JOANA, J.M. *Implantació de sistemes d'informació d'empresa*. Barcelona: UOC. [consulta: 12 de maig de 2023]

PRADEL MIQUEL, J. I RAYA MAROS, J. *Introducció a l'enginyeria de requeriments (PID_00230174 [en línea]* Barcelona: UOC. [consulta: 10 de maig de 2023]

The standard for project management and A guide to the project management body of knowledge: (PMBOK® guide).PMBOK guide., 2021. Seventh edition. Newtown Square, Pennsylvania: Project Management Institute, Inc. ISBN 1-62825-667-2.

11. Annexos

11.1. Annex 1. Taula de mesurament d'eficiència en el procés

Les eficiències en el procés han estat calculades en funció dels temps d'execució de les tasques que es fan actualment de forma manual. S'ha estimat el temps que es trigaria a fer aquestes mateixes tasques amb l'ús d'un sistema d'informació configurat segons els requeriments especificats.

Així, el detall d'aquest càlcul es mostra a la taula 17.

Taula 17: Càlcul de temps a cada acció del procés (en segons)

FASE	PERSONA	ETAPA	ARA	NOU
INSCRIPCIÓ	IQPIB	Escriure email al candidat per demanar més informació	240	60
	IQPIB	Creació carpeta de candidat	300	0
	IQPIB	Escriure email al candidat amb <i>link</i> a següent fase	240	60
ASSESSORAMENT	IQPIB	Escriure email a l'assessor	240	60
	IQPIB	Crear i compartir carpeta de candidat	300	0
	IQPIB	Compartir carpeta de models assessorament	300	0
	Assessor	Escriure email al candidat	240	60
	Assessor	Cumplimentar AS01	240	180
	Assessor	Comunicació amb el candidat	600	300
	Assessor	Emmagatzematge de documentació al drive	1260	0
	Assessor	AS01	180	0
	Assessor	AS02	180	0
	Assessor	AS03	180	0
	Assessor	AS04a	180	0
	Assessor	AS04b		0
	Assessor	AS05	180	0
	Assessor	AS06	180	0
	Assessor	D52	180	0
	Assessor	Escriure a IQPIB comunicant final del procés	240	60
	IQPIB	Escriure email al candidat amb <i>link</i> a següent fase	240	60
	Assessor	Fer la minuta	300	180
IQPIB	Escriure email a l'avaluador	240	60	
IQPIB	Compartir carpeta de candidat	240	0	
AVALUACIÓ	IQPIB	Compartir carpeta de models avaluació	300	0
	Avaluador	Escriure email al candidat	240	60
	Avaluador	Emmagatzematge de documentació al	2160	0

	drive		
Avaluador	AV01	180	0
Avaluador	AV02a	180	0
Avaluador	AV02b	180	0
Avaluador	AV03	180	0
Avaluador	AV04	180	0
Avaluador	AV05a	180	0
Avaluador	AV05b	180	0
Avaluador	AV06	180	0
Avaluador	AV07	180	0
Avaluador	AV08	180	0
Avaluador	AV09	180	0
Avaluador	D52	180	0
Avaluador	Entrevista en línia (tasques administratives)	300	240
Avaluador	Escriure email al candidat per comunicar resultats	240	60
Avaluador	Escriure a IQPIB comunicant final del procés	300	120
Avaluador	Fer la minuta	300	180

Total de temps usat en l'actualitat: 9.060 segons.

Total de temps estimat amb la implantació del nou SI: 1.740 segons.

Estalvi estimat: 81%.

11.2. Annex 2. Indicadors per la medició

Es defineixen els indicadors per a l'èxit del projecte i es detallen a la taula 18.

Taula 18: Indicadors per la mesura de l'èxit del projecte





ID INDICADOR	TÍTOL	DESCRIPCIÓ
11	Temps de processament	Mesurar el temps que es triga a completar cada fase del procés d'acreditació. Aquest indicador ajuda a avaluar l'eficiència del procés i detectar possibles millores.
12	Taxa d'èxit	Mesurar el percentatge de candidats que aconseguixen obtenir el certificat de competència després de completar el procés d'acreditació. Aquest indicador ajuda a avaluar la qualitat del procés i l'efectivitat del nou sistema d'informació.
13	Satisfacció de l'usuari	Mesurar la satisfacció dels usuaris amb el procés d'acreditació i amb l'ús del nou sistema d'informació. Es poden utilitzar enquestes de satisfacció integrades al nou SI per recopilar els comentaris dels candidats, assessors i avaluadors sobre la seva valoració del procediment.
14	Error en el procés	Mesurar la quantitat d'errors i problemes que sorgeixen durant el procés d'acreditació abans i després de la implementació del nou SI.

		La reducció d'errors pot indicar una millora en la qualitat i precisió del procediment.
15	Relació cost-benefici	Avaluar el cost total de la implementació del nou SI en comparació dels beneficis obtinguts. Aquest indicador permetrà avaluar la viabilitat financera del projecte.

11.3. Annex 3. Documentació fase d'assessorament

11.3.1. AS01 – Llistat de comprovació

Els assessors comprovaran tota la documentació aportada pel candidat. Aquest document s'utilitza a manera de guió per tal de verificar si falta alguna informació. Aquest document s'envia al candidat per confirmar que és correcte.

G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
INSTITUT
DE QUALIFICACIONS
PROFSSIONALS
ILLES BALEARS

Financiado por
 la Unión Europea
 NextGenerationEU

LLISTAT DE COMPROVACIÓ DE L'HISTORIAL PROFESSIONAL I FORMATIU
 Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència
 laboral o de vies no formals de formació
 (Pla Acredita)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:

- Documentació acreditativa aportada pel candidat relacionada amb les unitats de competència de les que sol·licita l'assessorament a través de l'experiència laboral:
 - Vida laboral
 - Certificats d'empresa
 - Contractes de treball
 - Declaració responsable (si n'és el cas)
 - Certificat d'alta de l'impost d'Activitats Econòmiques (autònoms)
 - Certificat de l'organització (voluntaris/becaris)
- Documentació acreditativa de la seva trajectòria formativa aportada pel candidat, relacionada amb les unitats de competència de les que sol·licita l'assessorament:
 - Certificat/s de la formació no formal amb un total de ___ hores
 - Certificat/s de la formació formal.
- Altres documentacions acreditatives que s'ha d'aportar obligatòriament:
 - Currículum vitae (format Europass)
 - Qüestionaris d'autoavaluació emplenats i signats

L'història professional i formativa del candidat està constituït per la documentació acreditativa seleccionada i el candidat ha de donar el seu vistiplau a aquest document amb l'enviament d'un correu electrònic.

Palma, __ de __ de 202__



 AENOR
 INSTITUCIÓ DE GARANTIA DE CALITAT
 AENOR R2

Figura 37: AS01-Llistat de comprovació

11.3.2. AS02 – Perfil del candidat/a

Aquest document serà una eina per l'avaluador. Cal emplenar-lo sense deixar cap apartat en blanc.

L'assessor hi registrarà les dades més rellevants del candidat.



G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
/ DIRECCIÓ GENERAL
FORMACIÓ PROFESSIONAL
I ENSENYAMENTS
ARTÍSTICS SUPERIORS



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

PERFIL DEL CANDIDAT
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació
(Pla Acredita)

Codi i nom de la qualificació professional:			
Codi de les UC assessorades:			
DADES PERSONALS DEL CANDIDAT			
Nom	1r llinatge	2n llinatge	DNI o d'altres
Assessor/a:			

Figura 38: AS02 - Perfil del candidat

11.3.3. AS03 – Informe d'assessorament

Aquest document s'han d'indicar totes les Ucs a què el candidat/a s'ha inscrit. S'ha d'enviar una còpia al candidat.


G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
INSTITUT
DE QUALIFICACIONS
PROFESSIONALS
ILLES BALEARS



MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia



Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

INFORME D'ASSESSORAMENT

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Finalitzada la fase d'assessorament del procediment de reconeixement de competències professionals.

[Nom i llinatges] designat/a com a assessor de [nom i llinatges], amb el DNI [DNI], candidat/a a l'avaluació de competències corresponents a la qualificació professional [codi i nom de la QP].

INFORM, que d'acord amb les evidències presentades a l'historial professional i formatiu del candidat,

- Si **considero prou justificada** l'experiència i/o la formació relacionada amb les competències professionals de les unitats de competència que s'assenyalen a continuació i, per tant **estimo convenient** que l'aspirant accedeixi a la fase d'avaluació d'aquestes unitats de competència.
- **No considero prou justificada** l'experiència i/o la formació relacionada amb les competències professionals de les unitats de competència que s'assenyalen a continuació i, per tant, **no estimo convenient** que l'aspirant accedeixi a la fase d'avaluació d'aquestes unitats de competència.

Codi UC	Descripció de la unitat de competència	Proposta (S/No)

En relació amb les competències que no es consideren prou justificades **recomano** al candidat cursar formació per alguna de les vies següents:

- a) Mòduls formatius conduents al certificat de professionalitat de la qualificació professional dalt indicada o mòduls professionals conduents al títol d'FP adient (vegeu l'annex 2 de la Resolució) per tal d'aconseguir l'acreditació de les unitats de competència corresponents.
- b) Formació no formal, que li permeti sol·licitar una nova inscripció al procediment d'acreditació.

Observacions i consideracions addicionals:

Aquest Informe d'assessorament és un document orientatiu i no vinculant.

Palma, en data de la signatura electrònica.

Signatura electrònica

A S03_R2




Figura 39: AS03 - Informe d'assessorament

11.3.4. AS04a – Seguiment d'actuacions

Aquest document conté totes les actuacions que s'han fet amb el candidat. Serveix de guió per tenir una cronologia de la feina feta.

SEGUIMENT D'ACTUACIONS
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:

L'assessor/a [Nom i llinatges] ha realitzat les activitats d'assessorament següents:

REGISTRE D'ACTUACIONS DE LA FASE D'ASSESSORAMENT		S'ha realitzat?	
Data	Activitat	SI	NO
DD/MM/AAAA	Enviar correu electrònic al candidat de presentació (veure model a les instruccions)	x	
	Confirmació que el candidat ha rebut el correu electrònic		
	Contacte telefònic, en cas de no rebre contestació a l'anterior correu		
	Enviar correu electrònic al candidat demanant la confirmació que, després de la telefonada, ha rebut el correu electrònic de presentació		
Data	Recepció de la documentació de l'assessorament professional i formatiu	SI	NO
Data d'inici:			
Data finalització:	Durant aquest termini he sol·licitat la documentació justificativa tant de l'experiència laboral com de la formació formal i no formal relacionada amb la qualificació professional sol·licitada		
Data	Submissió professional	SI	NO
	Presencial (s'ha d'adjuntar el document ASB4b. Justificat d'intervenció presencial)		
	Telefònica (s'ha d'adjuntar les captures de pantalla d'enviament i Email de l'intervenció)		
Data	Actualització del currículum professional i formatiu	SI	NO
	Currículum vitae en format Europeus actualitzat		
	Qüestionaris d'autoavaluació de les UC sol·licitades		
	Enviar correu electrònic al candidat i adjuntar el document AS01 en PDF per sol·licitar el seu vist i plaer (s'ha d'adjuntar còpia del correu amb la contestació)		
Data	AS01. Llistat de comparació de l'assessorament professional i formatiu	SI	NO
	AS02. Perfil del candidat		
	AS03. Informe d'assessorament		
	AS04a. Seguiment d'actuacions		
	AS04b. Justificat d'intervenció presencial		
	AS05. Minuta assessor		
	AS06. Document informatiu de finançament d'actuació		
	D02. Declaració de veracitat de dades bancàries		
Data	Enviar correu electrònic al candidat de comiat i adjuntar el document AS03, Informe d'assessorament signat (veure model a les instruccions)	SI	NO
	Confirmació que el candidat ha rebut el correu electrònic amb l'informe		
	Contacte telefònic, en cas de no rebre contestació a l'anterior correu		
	Enviar correu electrònic al candidat demanant la confirmació que, després de la telefonada, ha rebut el correu electrònic de comiat amb l'informe		

Cat adjuntar còpia de tots els correus electrònics marcats, tant de l'assessor com les respostes del candidat, en format PDF.

Palma, en data de la signatura electrònica.

L'assessor/a

Signatura electrònica

Figura 40: AS04a - Seguiment d'actuacions

11.3.5. AS04b – Justificant d'intervenció presencial

Aquest document només s'emplena si s'ha dut a terme alguna intervenció presencial. Cal la signatura de l'assessor i del candidat. L'original s'ha d'entregar a l'IQPIB.

G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
DIRECCIÓ GENERAL
FORMACIÓ PROFESSIONAL
I ENSENYAMENTS
ARTÍSTICS SUPERIORS



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

JUJUSTIFICANT D'INTERVENCIÓ PRESENCIAL
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acredita)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:

La persona candidata ha assistit a la convocatòria de l'assessor/a:

per tal de dur a terme una activitat d'assessorament corresponent al procediment per avaluar i acreditar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació.

Descripció de l'activitat:¹

Lloc:²

Horari de l'activitat: de _____ hores a _____ hores.

L'assessor/a	El candidat/a
<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Signatura</div>	<div style="border: 1px solid black; width: 100%; height: 100%; display: flex; align-items: center; justify-content: center;">Signatura</div>

Palma, ____ de ____ de 202__

¹ Tipus d'activitat: entrevista personal
² Lloc: centre assignat per l'IQPIB



AENOR
SISTEMES DE LA CALIDAD
EN 1000
CERTIFICACIÓ
A 904b_R2

Figura 41: AS04b - Justificant d'intervenció presencial

11.3.6. AS05 – Minuta

En finalitzar la seva feina, l'assessor ha de presentar la minuta per tal de cobrar. S'ha de fer una per cadascun dels candidats assessorats i s'han d'incloure totes les UCs assessorades.

Minuta núm.: / 202

Nom i llinatges:
 NIF:
 Adreça:
 Població:
 Codi postal:

Conselleria d'Educació i Formació Professional
 CIF: S0711001H
 Carrer del Ter, 16 Planta Baixa
 Edifici Alexandre V Rosselló Pastor
 07009 Palma

CONCEPTE: desenvolupament de tasques de la fase d'assessorament per haver estat designat assessor en el procediment per acreditar i avaluar de les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació de les unitats de competència de la qualificació professional [Nom i codi de la QP]

Nom i Llinatges del candidat assessorat	DNI del candidat assessorat	Codi de les unitats de competència assessorades
[Nom i llinatges]	[DNI]	UC XXXX_X

(A) Nombre d'unitats de competència assessorades	(B) Nombre de candidat	(C) Compensació	(D) $D = [(A+1) * B] * C$ Import (amb 2 decimals)
	1	30,28 €	€
Total brut			€
Retenció de l'IRPF 15 %			€
TOTAL A INGRESSAR			€

Palma, en data de la signatura electrònica.

Signatura electrònica

Figura 42: AS05 - Minuta

11.3.7. AS06 – Document informatiu de finançament


Aquest document és informatiu del finançament del pla Acredita i declara l'absència de conflicte d'interessos DACI. S'ha de signar electrònicament i guardar a la carpeta corresponent.

<p>DOCUMENT INFORMATIU DEL FINANÇAMENT DE L'ACTUACIÓ PLA ACREDITA Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acredita)</p> <p>Nom i llinatges: DNI: Qualificació professional: Designació: assessor</p> <p>Com a beneficiari de fons finançats amb recursos provinents del PRTR, en el desenvolupament d'actuacions necessàries per a la consecució dels objectius definits en el Component 20 d'Pla estratègic d'impuls a la Formació Professional.</p> <p>RECONEC Estar assabentat que la convocatòria del procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació en la que he participat està finançada pel Ministeri d'Educació i Formació Professional i per la Unió Europea-Next GenerationEU, en el marc del Mecanisme del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.</p> <p>DECLAR Conèixer la normativa que és aplicable, en particular els apartats següents de l'article 22, del Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència:</p> <p>1. La lletra d) de l'apartat 2: «recaptar, a l'efecte d'auditoria i control de l'ús de fons en relació amb les mesures destinades a l'execució de reformes i projectes d'inversió en el marc del pla de recuperació i resiliència, en un format electrònic que permeti realitzar recerques i en una base de dades única, les categories harmonitzades de dades següents:</p> <p>i) el nom del perceptor final dels fons; ii) el nom del contractista i del subcontractista, quan el perceptor final dels fons sigui un poder adjudicatador de conformitat amb el Dret de la Unió o nacional en matèria de contractació pública; iii) els noms, cognoms i dates de naixement dels titulars reals del perceptor dels fons o del contractista, segons es defineix en l'article 3, punt 6, de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlament Europeu i del Consell (20); iv) una llista de mesures per a l'execució de reformes i projectes d'inversió en el marc del pla de recuperació i resiliència, juntament amb l'import total del finançament públic d'aquestes mesures i que indiqui la quantia dels fons desemborsats en el marc del Mecanisme i altres fons de la Unió.</p> <p>2. Apartat 3: «Les dades personals esmentades en l'apartat 2, lletra d), d'aquest article només seran tractats pels Estats membres i per la Comissió a l'efecte i durada de la corresponent auditoria de l'aprovació de la gestió presupostària i dels procediments de control relacionats amb la utilització dels fons relacionats amb l'aplicació dels acords al fet que es refereixen els articles 15, apartat 2, i 23, apartat 1»</p> <p>AENOR A 506_R3</p>	<p>1. En el marc del procediment d'aprovació de la gestió de la Comissió, de conformitat amb l'article 316 del TFUE, el Mecanisme estarà subjecte a la presentació d'informes en el marc de la informació financera i de rendició de comptes integrada al fet que es refereix l'article 247 del Reglament Financer i, en particular, per separat, en l'Informe anual de gestió i rendiment.</p> <p>Conforme al marc jurídic exposat, manifest accedir a la cessió i tractament de les dades amb les finalitats expressament indicades en els articles esmentats.</p> <p>MANIFESTA El compromís amb els estàndards més exigents en relació amb el compliment de les normes jurídiques, ètiques i morals, adoptant les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, la corrupció i els conflictes d'interessos, comunicant els incompliments observats, si s'escau, a les autoritats que procedeixi.</p> <p>Adicionalment, atenent al contingut del PRTR, es compromet a respectar els principis d'economia circular i evitar impactes negatius significatius en el medi ambient («DNSH» per les seves sigles en anglès do no significant harm) en l'execució de les actuacions dutes a terme en el marc d'aquest Pla, i manifesta que no incorre en doble finançament i que, si s'escau, no hi consta risc d'incompatibilitat amb el règim d'ajudes d'Estat.</p> <p>Palma, en data de la signatura electrònica.</p> <p>L'assessoria</p> <p>Signatura electrònica</p> <p>AENOR A 506_R3</p>
--	--

Figura 43: AS06 – Document informatiu de finançament

11.3.8. D52 – Declaració de veracitat de les dades bancàries

Document que valida que les dades bancàries de l'assessor són correctes.



DECLARACIÓ DE VERACITAT DE DADES BANCÀRIES

< AT >

Codi SIA*

DESTINACIÓ²	<input type="text"/>
Codi DIRS³	A04 <input type="text"/>
TRÀMIT O PROCEDIMENT⁴	<input type="text"/>

DECLARANT

Persona física			
DNI/NIE	<input type="text"/>	Nom	<input type="text"/>
Llinatge 1	<input type="text"/>	Llinatge 2	<input type="text"/>
Persona jurídica			
NIF	<input type="text"/>	Denominació social	<input type="text"/>
Adreça electrònica	<input type="text"/>		
Adreça postal	<input type="text"/>		
Codi postal	Localitat	Municipi	<input type="text"/>
Província	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>
Telèfon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
REPRESENTANT⁵			
DNI/NIE	<input type="text"/>	Nom	<input type="text"/>
Llinatge 1	<input type="text"/>	Llinatge 2	<input type="text"/>
NIF	<input type="text"/>	Denominació social	<input type="text"/>
Adreça electrònica	<input type="text"/>		
Adreça postal	<input type="text"/>		
Codi postal	Localitat	Municipi	<input type="text"/>
Província	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>
Telèfon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
Mitjà d'acreditació de la representació⁶	<input type="radio"/> REA <input type="radio"/> Altres: <input type="text"/>		

D'acord amb el Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, i amb la llista de documents del Catàleg de simplificació documental substituïbles per la presentació d'aquesta declaració.

DECLAR:

1. La veracitat de les dades aportades i la titularitat del compte bancari corresponen a les dades següents, a l'efecte dels ingressos derivats de procediments amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

Figura 44: D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries

11.4. Annex 4. Documentació fase d'avaluació

11.4.1. AV01 – Pla global d'avaluació

Aquest document consta de diversos fulls. L'envia l'IQPIB a l'avaluador. Aquest document ha de ser revisat per l'IQPIB abans de començar l'avaluació.

CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL
DIRECCIÓ GENERAL DE FORMACIÓ PROFESSIONAL I ENSENYAMENTS ARTÍSTICS SUPERIORS

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL

Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

PLA GLOBAL D'AVALUACIÓ
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Nom i llinatges de l'avaluador:
Qualificació professional:

Annex 1. Entrevista professional

Nom i llinatges del candidat:		Data:
Qualificació professional:		
Codi de la unitat de competència:		
Pregunta genèrica	Resposta resumida del candidat (*)	Observacions fetes per l'avaluador
1.		
2.		
3.		
Codi de la unitat de competència:		
Pregunta genèrica	Resposta resumida del candidat (*)	Observacions fetes per l'avaluador
1.		
2.		
3.		

(*) Aquesta columna s'ha d'emplenar sempre i quan el candidat no autoritzi el seu enregistrament i cal sol·licitar que signi l'annex amb el seu vist i plau.

Annex 2. Prova simulada escrita o pràctica (exemplar per a l'avaluador)

Si el candidat du a terme una prova simulada escrita, cal emplenar l'annex 2 (exemplar pel candidat), cal pujar-lo al Drive i lliurar l'original, a l'IQPIB.

Si el candidat du a terme una prova simulada pràctica i no autoritza el seu enregistrament, cal emplenar l'annex 2 (exemplar per al candidat) amb les anotacions fetes per l'avaluador i el candidat l'ha de signar. Pujar-lo al Drive i lliurar l'original, a l'IQPIB.

Podeu fer servir aquest model o un altre propi, sempre i quan respecteu aquestes instruccions.

Qualificació professional:		
Codi de la unitat de competència:		
Nombre total de RP	Pregunta escrita / activitat pràctica	Criteri de correcció / desenvolupament pràctic adequat (*)
RP1 RP2 RP4	En aquest exemple una qüestió engloba concretament a 3 RP i, com aquesta UC té 5 RP, llavors necessito formular 2 preguntes més per comprovar la totalitat de les RP.	
RP3 RP5		
Codi de la unitat de competència:		
Nombre total de RP	Pregunta escrita / activitat pràctica	Criteri de correcció / desenvolupament pràctic adequat (*)

Figura 45: AV01 - Pla global d'avaluació

11.4.2. AV02a – Seguiment d'actuacions

Aquest document s'ha de completar amb totes les actuacions fetes amb el candidat o candidata. Serveix de registre i cronograma de les feines i les interaccions fetes amb el candidat.

SEGUIMENT D'ACTUACIONS
 Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:
L'avaluador/a (Nom i llinatges) ha realitzat les activitats d'avaluació següents:

REGISTRE D'ACTUACIONS DE LA FASE D'AVALUACIÓ		S'ha realitzat?	
DATA	DESCRIPCIÓ DE L'ACTIVITAT	SI	NO
DD/MM/AAAA	Enviar per correu electrònic el document AV01. Pla global d'avaluació a l'ROPB	X	
	Resposta de l'ROPB amb el vistipau a l'AV01		X
Data	Enviar correu electrònic al candidat de presentació (veure model a les instruccions)	SI	NO
	Confirmació que el candidat ha rebut el correu electrònic		
	Contacte telefònic, en cas de no rebre contestació a l'anterior correu		
	Enviar correu electrònic al candidat demanant la confirmació que, després de la telefonada, ha rebut el correu electrònic de presentació	SI	NO
Data	Entrevista professional		
	Vista al lloc de feina		
	Prova simulada estandaritzada o ha d'adjuntar el document emplenat pel candidat		
Data	El document AV01 ha estat d'avaluació	SI	NO
	AV01. Pla global d'avaluació		
	AV02. Registre d'actuacions		
	AV03. Justificant d'intervenció presencial		
	AV04. Autorització d'empadronament		
	AV05. Autorització desplaçament (en cas de viatge a altres illes)		
	AV06. Registre de competències i actes		
	AV07. Comunicació dels resultats		
	AV08. Acta d'avaluació		
	AV09. Pla de formació		
	AV09. Minuta avaluador		
	AV09. Total resultats (en cas de tenir despeses associades a l'avaluació)		
	AV09. Document informatiu de finançament d'actuació		
	AV09. Declaració de resultat de dades biomètriques		
Data	El candidat/a envia la comunicació dels resultats provisionals	SI	NO
	Enviar correu electrònic al candidat de comunicació dels resultats provisionals i adjuntar el document AV09a (veure model a les instruccions)		
	Confirmació que el candidat ha rebut el correu electrònic amb els resultats		
	Contacte telefònic, en cas de no rebre contestació a l'anterior correu		
	Enviar correu electrònic al candidat demanant la confirmació que, després de la telefonada, ha rebut el correu electrònic amb els resultats provisionals	SI	NO
Data	Reclamació de candidat o ha d'adjuntar el correu amb la resposta de l'avaluador		
	Reclamació de candidat o ha d'adjuntar el correu amb la resposta de l'avaluador	SI	NO
Data	El candidat/a envia amb el resultat	SI	NO
	Enviar correu electrònic al candidat de comiat (veure model a les instruccions) i adjuntar els documents AV05b signat i el document AV06		
	Confirmació que el candidat ha rebut el correu electrònic amb els dos documents adjunts: AV05b i AV06		
	Contacte telefònic, en cas de no rebre contestació a l'anterior correu		
	Enviar correu electrònic al candidat demanant la confirmació que, després de la		



Figura 46: AV02 - Seguiment d'actuacions

11.4.3. AV02b – Justificant d'intervenció presencial

S'ha d'omplir per a cada actuació presencial que es faci i ha d'anar signat per l'avaluador o avaluadora i el candidat o candidata.

JUSTIFICANT D'INTERVENCIÓ PRESENCIAL

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:

La persona candidata ha assistit a la convocatòria de l'avaluador/a:

per tal de dur a terme una activitat d'avaluació corresponent al procediment per avaluar i acreditar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació.

Descripció de l'activitat:¹

Lloc:²

Horari de l'activitat: de _____ hores a _____ hores.

L'avaluador/a

El candidat/a

 Signatura

 Signatura

Palma, ____ de _____ de 202__

¹ Tipus d'activitat: entrevista professional, observació al lloc de feina, simulacions o prova estandaritzada. Cal adjuntar un justificant d'intervenció per a cada un dels tipus d'activitats realitzades.
² Lloc: direcció on s'ha dut a terme l'activitat, amb indicació del municipi.



Figura 47: AV02b - Justificant d'intervenció presencial

11.4.4. AV03 – Autorització d'enregistrament

El candidat ha d'autoritzar l'enregistrament de l'activitat d'avaluació.

G CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
DIRECCIÓ GENERAL
FORMACIÓ PROFESSIONAL
I ENSENYAMENTS
ARTÍSTICS SUPERIORS

 GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN
Y FORMACIÓN PROFESIONAL

 Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia

 Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

AUTORITZACIÓ D'ENREGISTRAMENT
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Codi de les UC sol·licitades:

La persona candidata

SI autoritza	
NO autoritza	

l'enregistrament realitzat per l'avaluador/a _____ corresponent al procediment per avaluar i acreditar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació, de la qualificació professional sol·licitada.

Sistema d'enregistrament: vídeo o àudio (màxim 2GB)

Actuació evidència directa*:

Lloc:

Horari de l'activitat: de ____ hores a ____ hores, de ____ de ____ de 202__

El candidat / La candidata

Signatura

(*) L'enregistrament de vídeo o àudio de l'entrevista professional, observació al lloc de feina, prova simulada, etc. serà usat per als fins propis del procés d'avaluació. Es recomana l'enregistrament d'àudio a l'entrevista professional.

 AENOR
GESTIÓN
DE LA CALIDAD
SERVICIO
AV03_R2

Figura 48: AV03 – Autorització d'enregistrament

11.4.5. AV04 – Autorització de desplaçament

L'avaluador ha d'omplir aquest document si viatja a altres illes. L'IQPIB autoritza el desplaçament i fa una previsió de despeses. Cal que sigui enviat i signat electrònicament.

C CONSELLERIA
O EDUCACIÓ
I I FORMACIÓ
B PROFESSIONAL
DIRECCIÓ GENERAL
FORMACIÓ PROFESSIONAL
I ENSENYAMENTS
ARTÍSTICS SUPERIORS



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FORMACIÓN PROFESIONAL



Plan de Recuperación,
Transformación y Resiliencia



Financiado por
la Unión Europea
NextGenerationEU

AUTORITZACIÓ DE DESPLAÇAMENT
 Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acredita)

L' Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears (IQPIB), autoritza a l'avaluador/a [Nom i llinatges] amb DNI [DNI] a fer el desplaçament a Menorca/Eivissa amb motiu de realitzar tasques d'avaluació al candidat [Nom i llinatges del candidat] de la qualificació professional [codi i nom de la QP].

<i>Previsió de despeses</i>	
Viatge Mallorca-Menorca/Eivissa-Mallorca	€
Data i hora prevista de sortida:	
Data i hora prevista de tornada:	
Al·lotjament (nombre de nits)	€
Transport (lloguer de cotxe, taxi, bus)	€
Quilometratge amb vehicle propi (...Km)	€
Pàrking	€
Dietes (lliurar tiquets originals) o manutenció (..... euros)	€
TOTAL	€

Palma, en data de la signatura electrònica.

L'avaluador/a Vist i plau de l'IQPIB

Signatura electrònica





Remetre al [sorsu <avaluador@acredita.eu >](mailto:avaluador@acredita.eu)



Figura 49: AV04 - Autorització de desplaçament

11.4.6. AV05 – Registre de competències

Es tracta d'un llibre de càlcul amb diferents fulls. Cada Qualificació Professional necessita un full. Inclou l'AV05a i l'AV05b. Recull tots els resultats del candidat.





 Financiado por la Unión Europea
 Mecanismo de Financiación

PROCEDIMENT PER ACRÈDITAR I AVALUAR LES COMPETÈNCIES PROFESSIONALS ADQUIRIDES A TRAVÉS DE L'EXPERIÈNCIA LABORAL O DE VÍDEOS FORMATS DE FORMACIÓ VIA ACTIVITAT
 registre de competències demostrades al Banc d'avaluació

registre d'avaluacions

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL: Ferruqueria
 FAMILIA PROFESSIONAL: Imatge personal
 CODI OM: IMP119_2

Nom i Cognoms		DNI	Edat	

Adreça electrònica	Telèfon	Adreça postal	Localitat	Codi postal

Nom de l'empresa	Adreça postal	Localitat	Codi postal	País	Hora de treball

Avaluador/a

AVES

Dades de la qualificació | UC0056_1 | UC0347_2 | UC0348_2 | UC0349_2 | UC0350_2 | UC0351_2 | UC0352_2 | Comunicació dels resultats

Figura 50: AV05 – Registre de competències

11.4.7. AV05a - Comunicació dels resultats

Forma part del full de càlcul AV05 i és informatiu per al candidat per tal de comunicar els resultats provisionals de l'avaluació.

CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL
INSTITUT DE QUALIFICACIONS I INICIACIÓ PROFESSIONAL

GOVERN DE CANÀRIES
SECRETARIA D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL

Pla de Recuperació, Transformación y Resiliencia

Financiado por la Unión Europea
NextGenerationEU

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació
Pla Acreditat

COMUNICACIÓ DE RESULTATS DE L'AVALUACIÓ

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL Perruqueria
CODI IMP119_2
FAMÍLIA PROFESSIONAL Imatge personal

Una cop finalitzada la fase d'avaluació, l'avaluador ha determinat que el candidat/la candidata ha obtingut els resultats que es reflecteixen a continuació: [REDACTED] amb el DNI: [REDACTED]

Codi UC	Denominació de la unitat de competència	Resultat (1)
UC0058_1	Preparar els equips i rentar i condicionar els cabells i el cuir cabellut	D
UC0348_2	Fer canvis de color totals o parcials als cabells	D
UC0349_2	Modificar la forma dels cabells temporalment, pentinar-los i/o recollir-los	D
UC0350_2	Fer canvis de forma permanent als cabells	D
UC0351_2	Tallar els cabells i arreglar i rasurar la barba i el bigoti	D
UC0352_2	Assessorar i vendre productes i serveis per a la imatge personal	D

Aquest document només té efectes d'informació per al candidat.
Disposa d'un termini de 3 dies hàbils per fer una reclamació del resultat davant aquest avaluador/a.

PALMA, 23 OCTUBRE DEL 2022

(1)
D= Competència professional DEMOSTRADA
N= Competència professional NO DEMOSTRADA
NP= Competència professional NO PRESENTAT

AV05a

Figura 51: AV05a - Comunicació dels resultats

11.4.8. AV05b – Acta individual d'avaluació

Forma part del full de càlcul AV05 i serveix per a comunicar els resultats definitius de l'avaluació, després d'haver donat l'opció al candidat de presentar reclamació.

CONSELLERIA D'EDUCACIÓ I FORMACIÓ PROFESSIONAL
 INSTITUT DE VALORACIÓ PROFESSIONAL DE LES ILLES BALEARS

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació

Pla Acreditat

ACTA INDIVIDUAL D'AVALUACIÓ

QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL
 CODI FAMILIA PROFESSIONAL

Perruqueria
 IMP119_2
 Imatge personal

Antonia Vives Ferragut, avaluador/a designada per la directora de l'Institut de les Qualificacions Professionals de les Illes Balears per a aquesta convocatòria

FAIG CONSTAR:

Que [redacted], amb el UNI [redacted], ha estat avaluat/da en el procediment per a l'acreditació de les competències professionals adquirides mitjançant l'experiència laboral o per vies no formals de formació incloses en les unitats de competència de la qualificació del Catàleg Nacional de Qualificacions Professionals Perruqueria amb codi IMP119_2 i ha obtingut els resultats definitius que es reflecteixen a continuació:

CODI UC	D/N (1)	Realitzacions professionals (2)							
		RP1	RP2	RP3	RP4	RP5	RP6	RP7	RP8
UC0058_1	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UC0348_2	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UC0349_2	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UC0350_2	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UC0351_2	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI
UC0352_2	D	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI

I perquè així consti i tenguí, si escau, els efectes d'acreditació de les competències professionals, segons es preveu al Reial decret 1224/2009, de 17 de juliol, de reconeixement de les competències professional adquirides per experiència laboral

de de de 20...

Signatura avaluador/a

(1) D = Competència professional DEMOSTRADA (N) Competència professional NO DEMOSTRADA (NP) Competència professional NO PRESENTAT
 (2) SI = Realització professional SI demostrada NO = Realització professional NO demostrada NP= Realització professional NO presentat

RP = https://incua1.educacion.gob.es/documents/20195/94271/IMP119_2--Q_Documento-publicado/bcd51249-f01e-4037-a189-754dba73b488

Figura 52: AV05b – Acta individual d'avaluació

11.4.9. AV06 – Pla de formació

Cal adjuntar-lo al correu de comiat i pujar-lo a la carpeta del candidat a Google Drive. Informa el candidat o candidata sobre el procediment que s'ha de seguir per les UC requerides.



PLA DE FORMACIÓ

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acredita)

[Nom i llinatges de l'avaluador], com a avaluador/a designat del candidat/a [Nom i llinatges del candidat/a], amb [DNI], el qual ha participat en el procediment per avaluar i acreditar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació de la qualificació professional [codi i nom de la QP], us inform que, atesos els resultats de l'avaluació del procediment per a l'acreditació de les competències, i segons figura a l'acta d'avaluació:

Si heu acreditat almenys una de les unitats de competència de la qualificació professional rebreu, al vostre correu electrònic, el **certificat d'acreditació d'aquella unitat de competència demostrada** (certificat signat per la directora de l'IQPIB), el qual té efectes d'acreditació parcial acumulable.

Si teniu acreditades la totalitat de les unitats de competència de la qualificació professional (ja sigui per haver participat en aquest o en altres procediments d'acreditació o per altres vies de formació formal), amb la documentació justificativa corresponent, podreu sol·licitar el **certificat de professionalitat** de [codi i nom del certificat de professionalitat], nivell [X], de la família professional de [família professional de la QP], establert per la normativa vigent.

Per fer-ho heu d'emplenar la sol·licitud que trobareu al lloc web del SOIB <<https://www.caib.es/seucaib/ca/200/persones/tramites/tramite/3435849>> i seguir les instruccions del SOIB¹.

¹ El servei central del SOIB es troba al carrer Gremi d'Hortolans 11, planta 1ª, polígon de Son Rossinyol, 07009 Palma, i el seu lloc web és <<http://www.soib.es>> |



Figura 53: AV06 - Pla de formació

11.4.10. AV07 – Minuta

En finalitzar la seva feina, qui avalua ha de presentar la minuta per tal de cobrar. S'ha de fer una per cadascun dels candidats i candidates assessorats i assessorades i s'han d'incloure totes les UCs assessorades.

Minuta núm.: _ / 202_

Nom i llinatges:
 NIF:
 Adreça:
 Població:
 Codi postal:

Conselleria d'Educació i Formació Professional
 CIF: S0711001H
 Carrer del Ter, 16 Planta Baixa
 Edifici Alexandre V Rosselló Pastor
 07009 Palma

CONCEPTE: desenvolupament de tasques de la fase d'avaluació per haver estat designat avaluador en el procediment per acreditar i avaluar de les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació de les unitats de competència de la qualificació professional [codi i nom de la qualificació professional].

Nom i llinatges del candidat avaluat	DNI del candidat avaluat	Codi de les unitats de competència avaluades
[Nom i llinatges]	[DNI]	UC XXXX_X

(A) Nombre d'unitats de competència avaluades	(B) Nombre de candidats	(C) Compensació	(D) $D = (A * B) * C$ Import (amb 2 decimals)
	1	30,29 €	
Total brut			€
Retenció de l'IRPF 15 %			€
Subtotal			€
Total suplerts			0 €
TOTAL A INGRESSAR (subtotal + total suplerts)			€

Palma, en data de la signatura electrònica.

Signatura electrònica

Figura 54: AV07 - Minuta

11.4.11. AV08 – Total suplerts, despeses d'avaluació

Aquest document s'emplena si s'han generat despeses associades a l'avaluació. Han d'haver estat autoritzades per l'IQPIB a través del document AV04. S'hauran d'adjuntar les factures corresponents.

TOTAL SUPLERTS.
DESPESES ASSOCIADES A L'AVALUACIÓ

Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acreditat)

Les despeses associades a la minuta [AV07 núm. XX/202X] per dur a terme les tasques de la fase d'avaluació en el procediment per acreditar i avaluar de les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació de la qualificació professional [codi i nom de la qualificació] són les següents:

Nom i llinatges del candidat avaluat	DNI	Codi de les unitats de competència avaluades	
[Nom i llinatges]	[DNI]	UC XXXX_X	

Despeses d'avaluació	Import <small>(amb 2 decimals)</small>
<small> Bitllet d'avió/vaixell de DD/MM/AAAA de Mallorca a Eivissa – de DD/MM/AAAA d'Eivissa a Mallorca: XX euros Pàrking: XX euros Quilometratge del centre assignat: XXX a XXX amb: - Automòbil: un total de XX Km * 0,244944 = XX euros - Motocicleta: un total de XX km * 0,129876 = XX euros - Tipus de combustible: benzina, dièsel, elèctric, híbrid o altres Allotjament de DD/MM/AAAA: XX euros Dieta sense pernottar: 73,03 euros Dieta amb pernottació: 68,30 euros </small>	€
Total suplerts	€

Palma, en data de la signatura electrònica.

Signatura electrònica

No repercuteix IVA d'acord amb l'article 20.9 de la Llei 37/1992

AV08_R3

Figura 55: AV08 – Total suplerts, despeses d'avaluació

11.4.12. AV09 – Document informatiu de finançament

Aquest document és informatiu del finançament del pla Acredita i declara l'absència de conflicte d'interessos DACI. S'ha de signar electrònicament i guardar a la carpeta corresponent.

DOCUMENT INFORMATIU DEL FINANÇAMENT DE L'ACTUACIÓ PLA ACREDITA
Procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació (Pla Acredita)

Nom i llinatges:
DNI:
Qualificació professional:
Designació: assessor

Com a beneficiari de fons finançats amb recursos provinents del PRTR, en el desenvolupament d'actuacions necessàries per a la consecució dels objectius definits en el Component 20 «Pla estratègic d'impuls a la Formació Professional».

RECOMEC
Estar assabentat que la convocatòria del procediment per acreditar i avaluar les competències professionals adquirides a través de l'experiència laboral o de vies no formals de formació en la que he participat està finançada pel Ministeri d'Educació i Formació Professional i per la Unió Europea-Next GenerationEU, en el marc del Mecanisme del Pla de Recuperació, Transformació i Resiliència.

DECLAR
Conèixer la normativa que és aplicable, en particular els apartats següents de l'article 22, del Reglament (UE) 2021/241 del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de febrer de 2021, pel qual s'estableix el Mecanisme de Recuperació i Resiliència:

1. La lletra d) de l'apartat 2, anechar, a l'efecte d'auditoria i control de l'ús de fons en relació amb les mesures destinades a l'execució de reformes i projectes d'inversió en el marc del pla de recuperació i resiliència, en un format electrònic que permeti realitzar recerques i en una base de dades única, les categories harmonitzades de dades següents:

i) el nom del percepció final dels fons;
ii) el nom del contractista i del subcontractista, quan el percepció final dels fons sigui un poder adjudicatari de conformitat amb el Dret de la Unió o nacional en matèria de contractació pública;
iii) els noms, cognoms i dates de naixement dels titulars reals del percepció dels fons o del contractista, segons es defineix en l'article 3, punt 6, de la Directiva (UE) 2015/849 del Parlament Europeu i del Consell (DS);
iv) una llista de mesures per a l'execució de reformes i projectes d'inversió en el marc del pla de recuperació i resiliència, juntament amb l'import total del finançament públic d'aquestes mesures i que indiqui la quantia dels fons desemborsats en el marc del Mecanisme i altres fons de la Unió.

2. Apartat 3. «Les dades personals esmentades en l'apartat 2, lletra d), d'aquest article només seran tractats pels Estats membres i per la Comissió a l'efecte d'audita de la corresponent auditoria de l'aprovació de la gestió pressupostària i dels procediments de control relacionats amb la utilització dels fons relacionats amb l'aplicació dels acords al fet que es refereixen els articles 15, apartat 2, i 23, apartat

1. En el marc del procediment d'aprovació de la gestió de la Comissió, de conformitat amb l'article 310 del TFUE, el Mecanisme estarà subjecte a la presentació d'informes en el marc de la informació financera i de rendició de comptes integrada al fet que es refereix l'article 247 del Reglament Financer i, en particular, per separat, en l'informe anual de gestió i rendiments.

Conforme al marc jurídic exposat, manifest accedir a la cessió i tractament de les dades amb les finalitats expressament indicades en els articles esmentats.

MANIFESTA

El compromís amb els estàndards més exigents en relació amb el compliment de les normes jurídiques, ètiques i morals, adoptant les mesures necessàries per prevenir i detectar el frau, la corrupció i els conflictes d'interessos, comunicant els incompliments observats, si s'escau, a les autoritats que procedeixi.

Adicionalment, atenent al contingut del PRTR, es compromet a respectar els principis d'economia circular i evitar impactes negatius significatius en el medi ambient («DNSH» per les seves sigles en anglès do not significant harm) en l'execució de les actuacions dutes a terme en el marc d'aquest Pla, i manifesta que no incorre en doble finançament i que, si s'escau, no li consta risc d'incompatibilitat amb el règim d'ajudes d'Estat.

Palma, en data de la signatura electrònica.


L'assessoria

Signatura electrònica

Figura 56: AV09 – Document informatiu de finançament


11.4.13. D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries

Document que valida que les dades bancàries de l'assessor són correctes.



GOVERN
ILLES
BALEARSES

**DECLARACIÓ DE VERACITAT
DE DADES BANCÀRIES**



Codi SIA*

DESTINACIÓ²	<input type="text"/>
CODI DIR³	A04 <input type="text"/>
TRÀMIT O PROCEDIMENT⁴	<input type="text"/>

DECLARANT

Persona física			
DNI/NIE	<input type="text"/>	Nom	<input type="text"/>
Llinatge 1	<input type="text"/>	Llinatge 2	<input type="text"/>
Persona jurídica			
NIF	<input type="text"/>	Denominació social	<input type="text"/>
Adreça electrònica <input type="text"/>			
Adreça postal <input type="text"/>			
Codi postal	<input type="text"/>	Localitat	<input type="text"/>
		Municipi	<input type="text"/>
Província	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>
Telèfon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
REPRESENTANT⁵			
DNI/NIE	<input type="text"/>	Nom	<input type="text"/>
Llinatge 1	<input type="text"/>	Llinatge 2	<input type="text"/>
NIF	<input type="text"/>	Denominació social	<input type="text"/>
Adreça electrònica <input type="text"/>			
Adreça postal <input type="text"/>			
Codi postal	<input type="text"/>	Localitat	<input type="text"/>
		Municipi	<input type="text"/>
Província	<input type="text"/>	País	<input type="text"/>
Telèfon	<input type="text"/>	Fax	<input type="text"/>
Mitjà d'acreditació de la representació⁶			
		<input type="radio"/> REA	<input type="radio"/> Altres: <input type="text"/>

D'acord amb el Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius, i amb la llista de documents del Catàleg de simplificació documental substituïbles per la presentació d'aquesta declaració.

DECLAR:

1. La veracitat de les dades aportades i la titularitat del compte bancari corresponent a les dades següents, a l'efecte dels ingressos derivats de procediments amb l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

Figura 57: D52 - Declaració de veracitat de les dades bancàries

11.5. Annex 5. Anàlisi de riscos

Aquest annex enumera, defineix i analitza els riscos clau que poden sorgir durant la implementació del sistema.

Taula 19: Taula de riscos

RISC	DESCRIPCIÓ
Seguretat informàtica	La implementació d'un nou sistema d'informació pot obrir la porta a possibles vulnerabilitats i amenaces de seguretat, com ara l'accés no autoritzat o el robatori de dades crítiques.
Manca de formació	Si no es proporciona una formació adequada als usuaris sobre el nou sistema d'informació, pot haver-hi una manca de coneixement i comprensió per part del personal habilitat, afectant el seu ús efectiu.
Retard en el procés	Problemes tècnics, errors o complicacions durant el projecte poden causar retards en el procés d'acreditació. Això allargaria els temps de resposta i generaria frustració als candidats o candidates.
Augment de costos	La implementació del nou sistema d'informació pot requerir inversions significatives en termes de desenvolupament, personal, infraestructura i altres recursos, que poden superar el pressupost previst.
Falta d'escalabilitat	Si el sistema no és escalable o no pot adaptar-se als canvis futurs, pot limitar la capacitat d'expandir-se i millorar a mesura que augmenta la demanda i la complexitat.
Resistència al canvi	Els usuaris poden mostrar resistència al canvi de sistema, afectant el projecte i el seu desenvolupament amb l'eina desplegada a entorn productiu. Això afectaria l'èxit del nou SI i el procés d'acreditació global.
Impacte en la productivitat	Durant la fase d'adopció, hi pot haver una disminució temporal de la productivitat mentre els usuaris entenen i s'acostumen al nou sistema, cosa que pot afectar el ritme del procés d'acreditació.

La matriu de riscos és una taula que permet visualitzar la probabilitat i l'impacte de cada risc i assignar una gravetat per determinar la seva importància relativa. Així, es poden prioritzar i gestionar els riscos de manera més eficient durant la implementació del nou sistema d'informació.

Taula 20: Matriu de riscos

ID_RISC	RISC	PROBABILITAT	IMPACTE	GRAVETAT
R1	Seguretat informàtica	Mitjana	Alt	Alta
R2	Manca de formació	Baixa	Mitjà	Mitjana
R3	Retard en el procés	Mitjana	Baix	Baixa
R4	Augment de costos	Mitjana	Alt	Alta
R5	Falta d'escalabilitat	Baixa	Alt	Mitjana
R6	Resistència al canvi	Baixa	Mitjà	Mitjana
R7	Impacte en la productivitat	Mitjana	Baix	Baixa

11.6. Annex 6. Proposta CSAT

Es presenta un conjunt de preguntes que permetran avaluar l'eficàcia, coherència i procediment del procés d'acreditació de les competències

professionals. Aquestes preguntes permetran conèixer la satisfacció dels usuaris i identificar àrees d'optimització del sistema en el procés de millora contínua del que ja s'ha parlat.

Candidats i candidates:

1. Quines dificultats has trobat durant la fase d'inscripció? Hi ha algun aspecte que creguis que es pot simplificar o agilitzar en aquesta fase?
2. Quines millores suggereixes per a la presentació dels documents requerits durant el procés?
3. Com ha estat la teva experiència amb l'assessor o assessora durant la fase d'assessorament? S'ha proporcionat prou orientació i suport durant aquesta etapa? Consideres que has rebut el suport i l'orientació necessaris per a avançar correctament en el procés?
4. Com ha estat la teva experiència amb l'avaluador o avaluadora durant la fase d'avaluació? Consideres que has rebut el suport necessaris per a avançar correctament en el procés?
5. Quines són les teves opinions i suggeriments generals per a millorar el procediment d'acreditació de competències professionals?
6. Puntua de 0 a 9 el teu grau de satisfacció amb el procediment.

Persones assessores i avaluadores:

1. Quines dificultats has trobat durant la fase d'assessorament/avaluació?
2. Com valors l'eficàcia dels documents utilitzats en aquesta fase?
3. Quins canvis o millores proposaries per facilitar la comunicació amb els candidats i candidates?
4. Quin suport tecnològic o eines trobes a faltar durant aquesta fase del procediment?
5. Com percebs el flux de treball que t'ajuda a avançar en aquesta fase?
6. Com valors la teva interacció amb els candidats i candidates durant aquesta fase? Quins reptes o obstacles hi trobes?
7. Quins aspectes creus que podrien millorar per a una millor assistència, orientació i avaluació dels candidats i candidates?
8. Hi ha alguna altra observació, recomanació o suggeriment que vulguis afegir per a millorar aquesta fase del procediment?
9. Puntua de 0 a 9 el procediment que has seguit.