

1. Identificació del servei

Denominació:

Formació de persones adultes.

Regidoria responsable:

3040 - Educació

Departament responsable:

ED - Educació

2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
32621.11	Graduat en educació secundària obligatòria per a adults (GES)
32621.12	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau mitjà
32621.13	Formació per a les proves d'accés als cicles formatius de grau superior
32621.14	Curs específic per l'accés als cicles de grau mitjà (CAM)
32621.15	Proves d'accés a la universitat per a majors de 45 anys (PAU+45)
32621.21	Tallers d'anglès
32621.22	Tallers d'informàtica
32621.31	Llengua catalana
32621.32	Llengua castellana
32621.33	Tallers d'alfabetització

3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
32621.00	Centre de Formació de Persones Adultes (CFPAM). Administració general.		
32621.00.001	Total de places ofertes al CFPAM.	169	208
32621.00.002	Persones matriculades al CFPAM.	145	161
32621.00.003	Homes matriculats al CFPAM.	57	110
32621.00.004	Dones matriculades al CFPAM.	88	51
32621.00.005	Activitats complementàries organitzades pel CFPAM.	5	6
32621.00.006	Índex d'assistència a classe (promig de tots els cursos)	79%	80%
32621.00.100	Valoració promig dels cursos del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos	9,50	9,40
32621.00.101	Índex de promotors nets (NPS) promig de les enquestes de satisfacció sobre els cursos	9,00	9,30
32621.00.102	Valoració promig del personal docent del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos	9,30	9,60
32621.00.103	Persones que aproven els cursos del CFPAM.	96	106
32621.00.104	Persones que acaben els cursos del CFPAM	112	131
32621.00.105	Persones que no han acabat el curs al CFPAM.	33	30
32621.00.106	Publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament.	28	31
32621.00.200	Nombre de projectes d'acció comunitària desenvolupats des del CFPAM durant l'any		5

Codi	Indicador	2022	2023
32621.00	Centre de Formació de Persones Adultes (CFPAM). Administració general.		
32621.00.001	Variació anual del nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament	40,00%	10,71%
32621.00.002	Valoració mitjana dels cursos del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos.	9,50	9,40



Codi	Indicador	2022	2023
32621.00.003	Índex de promotors nets (NPS) promig de les enquestes de satisfacció sobre els cursos	9,00	9,30
32621.00.004	Valoració mitjana del personal docent del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos	9,30	9,60
32621.00.005	Variació anual del nombre de matriculacions als cursos del CFPAM, respecte el curs anterior.	31,82%	11,03%
32621.00.006	Relació entre el nombre de persones que aproven els cursos del CFPAM i el nombre de persones que acaben els cursos	85,71%	80,92%
32621.00.007	Relació entre el nombre de persones que no acaben els cursos del CFPAM i el nombre de persones matriculades	22,76%	18,63%
32621.00.010	Ocupació de places ofertes pel CFPAM.	85,80%	77,40%



4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció					
10		Millorar l'accessibilitat de tots els públics potencials als serveis i prestacions.					
	001	Augmentar en una quantitat significativa el nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Variació anual del nombre de publicacions sobre el CFPAM als canals de comunicació de l'Ajuntament.	5,00%	40,00%	10,71%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
21		Augmentar la capacitat de resposta.					
	005	Augmentar el nombre de matriculacions en el CFPAM en una quantitat significativa respecte el curs anterior.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Variació anual del nombre de matriculacions als cursos del CFPAM, respecte el curs anterior.	10,00%	31,82%	11,03%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.					
	006	Assolir una taxa d'èxit significativa dels cursos del CFPAM.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre de persones que aproven els cursos del CFPAM i el nombre de persones que acaben els cursos	75,00%	85,71%	80,92%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
	007	No superar un nivell màxim en la taxa d'abandonament dels cursos del CFPAM.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre de persones que no acaben els cursos del CFPAM i el nombre de persones matriculades	20,00%	22,76%	18,63%		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
	010	Arribar a un nombre mínim de matriculacions respecte les places ofertes cada curs.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Relació entre el nombre de persones matriculades i el nombre de places ofertes pel CFPAM cada curs escolar.	100,00%	85,80%	77,40%		L'objectiu no s'ha assolit. La direcció del Centre considera que un objectiu del 100% no és realista, perquè es donen incidències de diferent naturalesa que fan que difícilment es pugui cobrir la totalitat de les places ofertes a tots els cursos. Tenint això en compte, pel 2024 ja s'ha reduït l'objectiu al 90%.



Comprom.	Objectiu	Descripció					
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.					
002		Obtenir una nota mínima significativa en la valoració global dels cursos del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Valoració mitjana dels cursos del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos	8,00	9,50	9,40		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
003		Assolir una nota mínima significativa en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Índex de promotors nets (NPS) promig de les enquestes de satisfacció sobre els cursos	7,00	9,00	9,30		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament. Es considera que l'objectiu per l'any 2023 es pot incrementar a una puntuació de 8 sobre 10. Per a l'avaluació de l'any 2024, ja es tindrà en compte la nova fita a assolir de 8 sobre 10.
004		Obtenir una nota mínima significativa en la valoració del personal docent del CFPAM de les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Valoració mitjana del personal docent del CFPAM a les enquestes de satisfacció sobre els cursos.	8,00	9,30	9,60		L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.

5. Relació amb les persones usuàries

Queixes i suggeriments rebuts:

Al Centre de Formació de persones adultes no consta que s'hagi registrat cap queixa o suggeriment durant el curs 2022-2023, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament.

Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

S'han rebut un total de 109 enquestes de satisfacció. La mitjana de la valoració global dels cursos ha estat de 9,4 punts sobre 10. A nivell general les propostes de millora de l'alumnat han estat relacionades amb: mobiliari (cadires més còmodes, ventilació natural, més ordinadors,...), ampliació o modificació de l'horari en alguns cursos i més cursos formatius o més nivells ens els cursos que ja s'imparteixen.

6. Avaluació de la carta de serveis

Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

En general, els resultats han estat prou satisfactoris:

- La valoració que l'alumnat ha fet del servei, dels cursos i del professorat és molt bona, la mitjana està per sobre dels 9 punts.
- Respecte l'abandonament dels cursos del CFPAM, el 34,5% de les baixes de l'alumnat han estat per causes de força major (malalties, trasllats, cura familiars), el 31% per incompatibilitat horària amb el treball o inserció laboral i el 28% per absència injustificada.
- Respecte el curs passat, s'ha augmentat un 10% el nombre de matrícules. El nombre d'aprovat ha estat superior en valors absoluts (10 persones més) i el percentatge ha estat del 80,92%, per sobre del 75% establert com a objectiu. La taxa d'abandonament ha estat del 18,63%, per sota de l'objectiu fixat.
- El número de notícies relacionades amb el CFPAM publicades a la web o a les xarxes socials de l'Ajuntament va augmentar més del 5% respecte el curs anterior (en total un 10,71%).
- En canvi ha disminuït el % de places matriculades respecte les places ofertes del 85,80% de l'any 2022 al 77,40% a l'any 2023. El motiu d'aquesta disminució és que al curs 22-23 es van oferir dos cursos més respecte l'any anterior: un taller d'anglès i un taller d'informàtica, amb el 73% i el 93% d'ocupació respectivament; i es van ampliar a 5 places més els ensenyaments de llengua catalana i llengua castellana nivell 1. Fent la comparativa entre els mateixos cursos oferts en els dos anys, va haver menys ocupació en 5 cursos i un augment de l'ocupació en 4.

Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Fruit de l'actualització de les cartes de serveis a l'any 2024, es van incorporar uns compromisos estandars per a totes les cartes de serveis i es van modificar els objectius d'algunes cartes de serveis. En concret, a la carta de serveis CFA/2024 es van fer aquests canvis:

- suprimir l'objectiu "Augmentar el nombre de matrícules en el CFPAM un 10% respecte el curs anterior", perquè genera confusions i no és el més adient; per exemple en un curs pot haver més matrícules respecte el curs passat perquè hi ha hagut més baixes i hi havia llista d'espera, o hi ha cursos que mai podran augmentar les matrícules perquè ja han arribat al topall de places ocupades.

En canvi, es va considerar adient mantenir l'objectiu "Arribar a un % de matrícules respecte les places ofertes a cada curs". Aquesta proposta es va acordar i aprovar en el Consell Escolar de Centre, el 13/09/2021. Tot i això, seria convenient modificar el topall i establir com a objectiu arribar al 90%, ja que donades les característiques inherents a l'alumnat de les escoles de persones adultes és molt difícil que tots els ensenyaments s'omplin al 100%.

- introduir un nou compromís en relació amb la vinculació del Centre amb el seu entorn comunitari, recollint accions realitzades en aquest sentit: "Treballar en l'arrelament i la vinculació del Centre en el seu entorn comunitari", amb l'objectiu de "Desenvolupar un nombre mínim de projectes d'acció comunitària des del Centre", amb un objectiu d'1 projecte per curs escolar.

Per últim, es va modificar l'objectiu "Assolir una nota mínima significativa en l'índex de promotors nets (NPS) inclòs a l'enquesta de satisfacció sobre els cursos", enlloc d'un 7 a una nota de 8.

Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

En l'actualització de la carta del 2024, ja es van afegir dues noves prestacions:

- PFI-PTT Baix Maresme (Programa de formació i inserció en la modalitat pla transició al treball).
- Taller de conversa en català.

Ara, es proposa introduir a la carta de serveis una nova prestació:

- servei que ofereix el CFPAM com a Punt d'informació i orientació del servei d'acreditació de competències professionals.

També es proposa eliminar de l'apartat 2 "Accés al servei" el número de telèfon 935571882, deixant només el 935571760.

Propostes de millora del servei:

Es considera que el servei evoluciona positivament, i es proposa seguir treballant per assolir tots els objectius i compromisos del servei.