



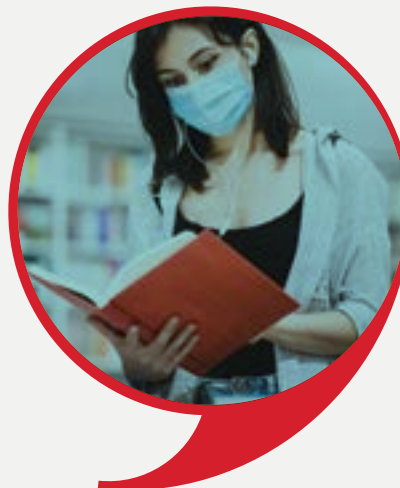
# MEMÒRIA 2022





**CONSORCI PER A LA NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA**  
**Memòria 2022**

# Índex



<a href="#">Presentació del president</a> .....	5		
<a href="#">El CPNL</a> .....	6		
<a href="#">Ensenyament i igualtat d'oportunitats</a> .....	8	<a href="#">Difusió de l'activitat</a> .....	23
<a href="#">Inscripcions</a> .....	9	<a href="#">Presència als mitjans de comunicació</a> .....	24
<a href="#">Cursos</a> .....	10	<a href="#">El web del CPNL</a> .....	25
<a href="#">Alumnes nats a l'estranger per agrupació de nivell</a> .....	11	<a href="#">Presència a les xarxes socials</a> .....	26
<a href="#">Assessorament i suport a entitats</a> .....	12	<a href="#">Actuacions dins el Pacte Nacional per la Llengua</a> .....	27
<a href="#">Cursos impartits per l'acord amb la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme</a> .....	12	<a href="#">L'equip humà</a> .....	29
<a href="#">Ús interpersonal i cohesió social</a> .....	13	<a href="#">Gestió econòmica</a> .....	30
<a href="#">Voluntariat per la llengua</a> .....	14	<a href="#">Estructura del CPNL</a> .....	31
<a href="#">Pràctiques lingüístiques</a> .....	15	<a href="#">Òrgans de govern</a> .....	32
<a href="#">De la competència a l'ús</a> .....	15	<a href="#">Organització funcional</a> .....	34
<a href="#">Ús professional, disponibilitat i oferta en català</a> .....	17	<a href="#">Els CNL</a> .....	34
<a href="#">Ús professional i disponibilitat</a> .....	18	<a href="#">Organigrama dels òrgans de govern i estructura del CPNL</a> .....	36
<a href="#">Oferta en català</a> .....	20	<a href="#">Els consorciats</a> .....	38
<a href="#">Servei d'Assessorament Lingüístic</a> .....	22	<a href="#">El CPNL en xifres</a> .....	41







L'any 2022, el Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) ha aconseguit superar els efectes de la pandèmia de la COVID-19 i no sols ha pogut tornar a la normalitat, sinó que, en molts aspectes, ha estat un actor fonamental de la nova etapa de la política lingüística iniciada durant l'any 2021.

D'entrada, l'any ha estat marcat per un increment substancial de la demanda de formació en llengua catalana, i el CPNL ha assumit les seves responsabilitats. En termes absoluts, el nombre d'inscripcions és molt significatiu perquè s'ha arribat a la xifra de 92.933, uns resultats que superen àmpliament el màxim assolit més recentment, durant l'any 2019, amb 89.000 inscripcions. Com és habitual, la gran majoria d'inscripcions als cursos (un 83,1 %) correspon a persones novingudes que s'han apuntat essencialment a cursos inicials i bàsics. Tanmateix, l'augment del total d'inscripcions es deu també al creixement de la demanda de cursos d'altres nivells per la coincidència en el temps de dos factors: d'una banda, a l'anunci del Departament d'Educació que els docents hauran de certificar el nivell C2; de l'altra, a la necessitat de diversos col·lectius d'acreditar els nivells de català corresponents per tal de participar en els processos d'estabilització de personal convocats per diferents administracions. En tots dos casos, el CPNL ha respost incrementant els cursos amb diferents modalitats i coordinant-se amb els altres actors implicats per tal de donar la millor resposta possible a la demanda.

Aquesta resposta, que ha exigut un esforç organitzatiu i de planificació molt considerable, s'ha dut a terme conjuntament amb una reconsideració de les coordinades estratègiques del CPNL que s'han plasmat en el Pla d'actuació del 2022. Tot mantenint els objectius fundacionals del CPNL, aquest pla perfila tres eixos de treball: en primer lloc, l'ensenyament, entès com a eina per garantir la igualtat d'oportunitats; en segon lloc, el foment de l'ús interpersonal com a vector per enfortir la cohesió social; finalment, l'enfortiment de l'ús del català en l'àmbit professional, com a garantia de la disponibilitat lingüística i la potenciació de l'oferta de tot tipus en la llengua pròpia del país. Aquesta nova estructuració es reflecteix en la presentació d'aquesta memòria i en la de cadascuna dels centres de normalització lingüística (CNL).

L'eix de treball orientat a l'ensenyament i la igualtat d'oportunitats es materialitza essencialment en l'oferta de cursos presencials i en línia. A banda d'incrementar la docència pròpia, al llarg del 2022 s'ha fet camí en la necessària col·laboració amb altres agents socials que multipliquen les opcions disponibles per cobrir les necessitats lingüístiques del conjunt de la població. Alhora s'han posat les bases per poder oferir formació específica en català a col·lectius prioritaris, com el del personal sanitari. A més, també s'ha treballat per promoure la continuïtat dels aprenentatges més enllà dels cursos bàsics i per incorporar estratègies per fomentar l'ús de la llengua entre els aprenents.

El segon eix, centrat en l'ús interpersonal i cohesió social, pretén reforçar la baula entre la competència i l'ús interpersonal. Dins d'aquest eix s'inclou òbviament el programa del Voluntariat per la llengua, que possibilita un aprenentatge no formal, i les propostes de coneixement de l'entorn, fora de l'aula, en què es treballa per crear espais d'ús protegit per al català. Les activitats de sensibilització a les aules s'orienten a fer créixer l'ús diari personal del català entre els alumnes.

Pel que fa al tercer eix, respon a la consciència creixent de la necessitat d'actuar per garantir els drets lingüístics en la vida quotidiana. Aglutina totes les activitats per incrementar la presència del català i vetllar per la qualitat de la llengua a 7 sectors prioritaris: comerços, empreses, associacions de comerciants, administracions, salut, educació i entitats. Les sessions de sensibilització per a sectors professionals, el desplegament dels plans Ofercat, la difusió de l'oferta d'oci en català i la tasca del Servei d'Assessorament Lingüístic constitueixen el nucli d'aquesta línia estratègica.

Tot aquest increment d'activitat del CPNL s'ha produït en el marc de la nova etapa de política lingüística a Catalunya, que s'ha traduït en iniciatives com les [100 mesures per a la llengua](#) desplegades pels diversos departaments del Govern i en el compromís dels ajuntaments, que en nombrosos casos han desenvolupat actuacions pròpies. L'any 2022 ha estat igualment marcat pel procés participatiu del [Pacte Nacional per la Llengua](#). Vull posar en relleu la implicació de tot el CPNL en aquesta empresa, tant en actes públics del Pacte com pel que fa a la recollida de propostes. Els CNL, en col·laboració amb diverses entitats, han organitzat 14 presentacions territorials del Pacte en què s'ha convidat tothom a fer-hi contribucions. Val a dir que aquest procés ha tingut un èxit notable: s'han aplegat 329 aportacions i s'han processat més de 2.500 propostes que han esdevingut la base per al text del Pacte.

No puc acabar aquest breu repàs a l'activitat de l'any 2022 sense expressar el meu reconeixement a les persones que integren la institució. El CPNL té com a principal actiu el treball que porten a terme, amb una professionalitat i dedicació excepcionals, els tècnics, els administratius i tot el personal dels 22 CNL i dels Serveis Centrals. Vull agrair-los la feina feta i encoratjar-los a continuar demostrant el seu compromís amb la gent i amb la llengua en el seu dia a dia. És gràcies a la seva feina que el CPNL constitueix el veritable pal de paller de l'acollida al nostre país per a molts milers de nous conciutadans i que cada any el català suma milers de nous coneixedors i usuaris. És just, per tant, que agraim la seva tasca perquè són, sense cap mena de dubte, una de les pedres angulars de la normalització del coneixement, l'ús i la valoració de la nostra llengua.

# El CPNL

El Consorci per a la Normalització Lingüística (CPNL) és un ens del sector públic, creat el 1989, que està format actualment per 137 administracions públiques (la Generalitat de Catalunya, ajuntaments, consells comarcals i la Diputació de Girona) i disposa d'una xarxa territorial de 22 centres de normalització lingüística i 146 punts d'atenció arreu de Catalunya.

El CPNL està adscrit a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, per mitjà del Departament de Cultura. La participació de la Generalitat és majoritària i, per tant, resta subjecte al seu règim pressupostari i de control.

L'objectiu central del CPNL és facilitar a la població adulta l'accés al coneixement del català i afavorir-ne l'ús. El treball en xarxa i el compromís dels diferents ens que en formen part, així com d'institucions privades, fan del CPNL un agent clau per a la cohesió social del país.



22

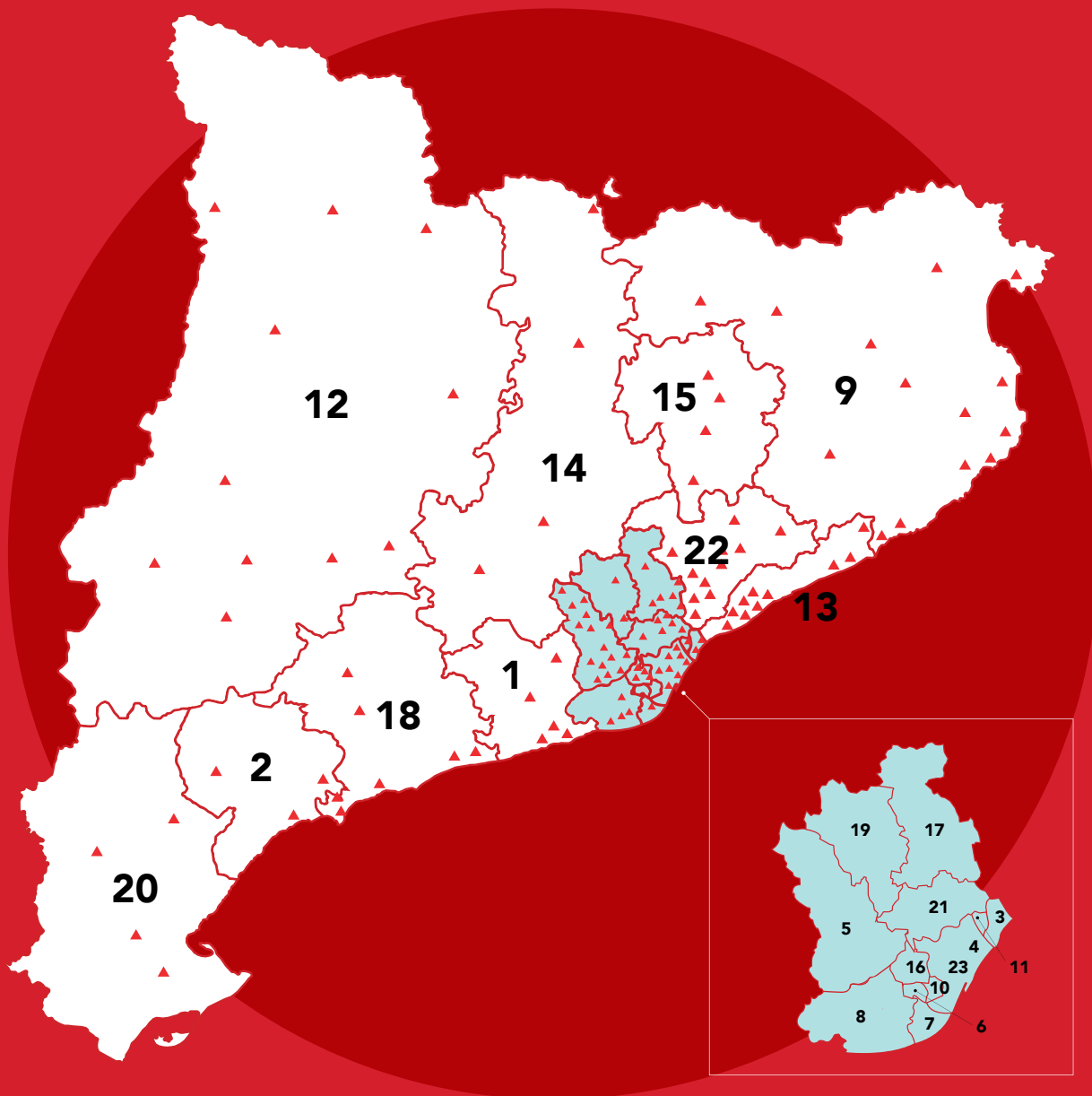
Centres de normalització lingüística



146

Punts de servei

# Organització territorial



- 1 CNL de l'Alt Penedès i el Garraf
- 2 CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura
- 3 CNL de Badalona i Sant Adrià
- 4 CNL de Barcelona
- 5 CNL Ca n'Ametller
- 6 CNL de Cornellà de Llobregat
- 7 CNL El Prat de Llobregat
- 8 CNL Eramprunyà
- 9 CNL de Girona
- 10 CNL de l'Hospitalet
- 11 CNL L'Heura
- 12 CNL de Lleida
- 13 CNL del Maresme
- 14 CNL Montserrat
- 15 CNL d'Osona
- 16 CNL Roses
- 17 CNL de Sabadell
- 18 CNL de Tarragona
- 19 CNL de Terrassa i Rubí
- 20 CNL de les Terres de l'Ebre
- 21 CNL Vallès Occidental 3
- 22 CNL Vallès Oriental
- 23 Serveis Centrals

# Ensenyament i igualtat d'oportunitats

---

Inscripcions .....	9
Cursos .....	10
Alumnes nats a l'estranger per agrupació de nivell .....	11
Assessorament i suport a entitats .....	12
Cursos fets per l'acord amb la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme .....	12





# Inscripcions

Durant el 2022, el CPNL ha superat el nombre d'inscripcions d'abans de la pandèmia. Si el 2019 el nombre d'inscripcions va ser de 89.115, el 2022 ha estat de 92.933, cosa que representa un increment del 4 %.

## Evolució del nombre total d'inscripcions



## Inscripcions per nivell

Des de 2016 el percentatge de població estrangera s'incrementa cada any (amb l'excepció de 2020). Això es reflecteix en els nivells d'inscripció de l'alumnat del CPNL: el 74 % dels inscrits fan cursos de nivell inicial i bàsic.

Nivell	Inscripcions
Inicials	9.208 (10,4 %)
Bàsics	59.943 (61,9 %)
Elementals	7.461 (9,3 %)
Intermedis	5.909 (6,8 %)
Suficiència	6.691 (7,6 %)
Superior	2.691 (2,8 %)
Complementaris i especialitzats	1.030 (1,2 %)
<b>TOTAL</b>	<b>92.933</b>

## Evolució del nombre d'inscripcions per modalitat 2020-2022

El 2022 s'ha incrementat de forma significativa el nombre d'inscripcions a cursos presencials amb la intenció de retornar a una oferta majoritàriament presencial. Tot i que la demanda dels darrers anys ha evolucionat cap a una virtualitat més elevada, el percentatge d'inscripcions a cursos presencials ha estat d'un 75%, i a cursos en línia, de 25%, una xifra molt superior a la del període anterior a la pandèmia, en què només representava el 7 %.

Modalitat	2020	2021	2022
Presencial	36.439 (68,5 %)	15.658 (20,9 %)	69.300 (74,6 %)
En línia	16.791 (31,5 %)	59.167 (79,1 %)	23.633 (25,4 %)
<b>Total</b>	<b>53.230</b>	<b>74.825</b>	<b>92.933</b>

# Cursos

## Per nivell

L'oferta majoritària del CPNL és de cursos de nivell inicial i bàsic, adreçats a persones que s'inicien en l'aprenentatge de la llengua catalana.

També cal destacar l'augment del nombre de cursos de nivell superior: si bé l'any 2021 era de 82, durant el 2022 ha estat de 134, és a dir, un 63 % més, fruit de l'increment de la demanda.

Nivell	2020	2021	2022
Inicials	262 (8,6 %)	388 (8,9 %)	491 (10,4 %)
Bàsics	1.717 (56,6 %)	2.769 (63,5 %)	2.930 (61,9 %)
Elementals	330 (10,9 %)	375 (8,6 %)	438 (9,3 %)
Intermedis	295 (9,7 %)	300 (6,9 %)	324 (6,8 %)
Suficiència	344 (11,3 %)	395 (9,1 %)	358 (7,6 %)
Superior	48 (1,6 %)	82 (1,9 %)	134 (2,8 %)
Especialitzats	38 (1,3 %)	51 (1,2 %)	55 (1,2 %)
<b>TOTAL</b>	<b>3.034</b>	<b>4.360</b>	<b>4.730</b>

## Per modalitat

Un cop eliminades les restriccions establertes per les autoritats sanitàries, s'ha tornat a incrementar l'oferta de cursos presencials fins a arribar al 76 %. Aquest increment respecte a l'any anterior deriva de dos factors. D'una banda, a la necessitat de donar resposta a una demanda més gran d'aquesta modalitat, la qual cosa ha comportat que es tornin a oferir cursos presencials de nivell intermedi i de suficiència. D'una altra banda, al fet de ser una modalitat que pot facilitar la pràctica de la llengua oral, especialment a les persones que fan cursos inicials, bàsics i elementals.

Modalitat	2020	2021	2022
Presencial	2.068 (67,6 %)	1.056 (24,2 %)	3.566 (75,5 %)
En línia	966 (32,4 %)	3.304 (75,8 %)	1.164 (24,5 %)
<b>Total</b>	<b>3.034</b>	<b>4.360</b>	<b>4.730</b>

# Alumnes nats a l'estranger per agrupació de nivell

El nombre d'alumnes nats a l'estranger es concentra en els primers nivells d'aprenentatge de la llengua. El fet, però, que a tots els altres nivells hi hagi un percentatge considerable de persones nascudes a l'estranger, en el nivell elemental un 75,4 %, en l'intermedi un 51 % d'alumnes i en el nivell de suficiència un 30,3 %, constata l'interès per l'aprenentatge de la llengua dels alumnes nats a l'estranger.

Nivell	Nats a l'estranger
Inicials	99,1 %
Bàsics	94,4 %
Elementals	75,4 %
Intermedis	51,1 %
Suficiència	30,3 %
Superior	6,1 %
Complementaris i especialitzats	29,5 %
<b>TOTAL</b>	<b>83,1 %</b>





## Assessorament i suport a entitats

El CPNL ha assessorat 19 entitats d'acolliment lingüístic, les quals han organitzat 31 cursos de nivell inicial o Ep! Escolta i Parla. En aquests cursos, s'hi van inscriure 502 persones.



## Cursos impartits per l'acord amb la Direcció General de Migracions, Refugi i Antiracisme

El CPNL ha atès 5.252 inscrits, en 262 cursos presencials, dels nivells inicial i bàsic i de l'Ep! Escolta i Parla.



# Ús interpersonal i cohesió social

---

Voluntariat per la llengua .....	14
Pràctiques lingüístiques .....	15
De la competència a l'ús .....	15



# Voluntariat per la llengua

## Parelles lingüístiques

Durant el 2022 s'han format un total de 9.111 parelles lingüístiques en el marc del programa Voluntariat per la llengua (VxL), cosa que representa un increment del 23,9 % respecte de l'any anterior. La progressiva normalització de la situació sanitària ha permès augmentar el nombre de parelles i també que la modalitat presencial hagi recuperat l'hegemonia com la més sol·licitada després que la modalitat virtual fos la majoritària el 2021.

### Evolució del nombre de parelles presencials i virtuals (2020-2022)

Parelles lingüístiques	2020	2021	2022
Presencials	3.884	2.092	6.438
Virtuals	3.457	5.259	2.673
<b>Total</b>	<b>7.341</b>	<b>7.351</b>	<b>9.111</b>

L'increment de parelles del VxL ha anat acompanyat d'un augment en els altres indicadors bàsics del programa. Així, la xarxa d'establiments col·laboradors —comerços que divulguen el coneixement del català mitjançant les pràctiques lingüístiques que fan alumnes i aprenents del programa VxL— compta amb 4.576 comerços (1,6 % més que el 2021). D'altra banda, 423 entitats han col·laborat en la difusió del programa i la creació de parelles lingüístiques (12,8 % més que el 2021). Així mateix, al llarg de l'any s'han fet 1.619 activitats (37,3 % més que el 2021), amb la participació de més de 37.000 persones.

Voluntariat per la llengua	
Parelles lingüístiques	9.111
Entitats col·laboradores	423
Establiments col·laboradors	4.576
Activitats	1.619
Participants a les activitats	37.667

## Pràctiques lingüístiques

Des de fa anys, els alumnes del CPNL del curs Bàsic 3 fan pràctiques lingüístiques com a tasca del curs. Es tracta d'un exercici per practicar la conversa en contextos reals, fora de l'aula i sense el suport directe del docent. Les pràctiques es porten a terme als establiments adherits al Voluntariat per la llengua. Després de dos anys marcats per les restriccions a l'hora de dur a terme activitats presencials, el 2022 ha marcat un punt d'inflexió a l'alça i s'han fet 9.029 pràctiques, cosa que representa un augment del 212 % respecte del 2021.



## De la competència a l'ús

### Activitats de coneixement de l'entorn

El CPNL promou l'ús interpersonal del català mitjançant la participació en activitats culturals i socials, dins i fora de l'aula, per afavorir la creació d'entorns d'ús de la llengua i facilitar-ne l'aprenentatge en contextos no formals. Familiaritzar els aprenents de català amb els carrers del poble o ciutat, conèixer els serveis municipals o visitar el mercat és una tasca que distingeix el CPNL i alhora fa que la persona se senti més vinculada al lloc de residència. El CPNL també participa en esdeveniments i celebracions relacionades amb la llengua catalana, com el Dia Internacional de la Llengua Materna (21 de febrer) o Sant Jordi (23 d'abril), en què s'impliquen els alumnes, les parelles lingüístiques del VxL i la ciutadania.



Un total de  
**999**  
activitats



Un total de  
**15.787**  
participants

## Activitats desenvolupades amb l'aportació extraordinària per a acolliment del Departament de Cultura

El 2022 Cultura ha fet una aportació extraordinària al CPNL per fomentar el coneixement i l'ús del català en la població d'arribada recent. En les activitats dutes a terme amb aquesta aportació es distingeixen actuacions d'ensenyament i altres actuacions de naturalesa molt diversa de coneixement de l'entorn i foment de l'ús.

Actuacions d'ensenyament	132 cursos	2.784 inscripcions
Actuacions de coneixement de l'entorn i foment de l'ús	187 activitats	3.800 participants



### De l'aula al carrer

Durant els dos darrers anys, el CPNL ha dut a terme el projecte L'ús oral: de l'aula al carrer. El projecte, que s'ha conduït en alguns CNL en forma de pilotatge, té com a finalitat dotar els alumnes i participants del Voluntariat per la llengua d'eines i estratègies per augmentar l'ús del català en les seves interaccions diàries. Els continguts es treballen en dues sessions de sensibilització, en què els assistents debaten sobre els obstacles a què s'enfronten quan volen emprar la llengua, exposen maneres de superar-los, parlen amb testimonis que van fer el mateix procés que ells i se'ls convida a superar reptes lingüístics, entre altres qüestions.

Els resultats obtinguts indiquen un augment de l'ús diari de català dels assistents a aquestes sessions, malgrat que també hi ha dificultats organitzatives que cal resoldre. El projecte continuarà en fase experimental durant el 2023.



# Ús professional, disponibilitat i oferta en català

---

Ús professional i disponibilitat .....	18
Oferta en català .....	20
Servei d'Assessorament Lingüístic .....	22



# Ús professional i disponibilitat

## Sessions de sensibilització

Els estudis de sociolingüística demostren que un dels factors més importants a l'hora d'usar una llengua és tenir-hi una actitud positiva. Per això les sessions de sensibilització lingüística són una eina tan valuosa: permeten reflexionar sobre les actituds lingüístiques i donen eines i recursos als professionals per a una bona atenció als usuaris i clients. Per al CPNL, la sensibilització és un aspecte clau per fomentar l'ús del català.

Durant el 2022 ha continuat la tendència positiva iniciada l'any anterior i s'han dut a terme 145 sessions de sensibilització (en format sessió, taller o curs) amb més de 1.900 participants. Els àmbits principals en què s'ha actuat són el sanitari, el del comerç, el del lleure i en les oficines municipals d'atenció a la ciutadania.

Sessions i cursos de sensibilització	2021	2022
Nombre de sessions i cursos	103	145
Participants	1.549	1.932

## Activitats vinculades als plans Ofercat

L'estudi Ofercat és el sistema que permet conèixer la presència del català en els comerços. Els resultats obtinguts mitjançant aquest estudi, concretament en els usos orals de comerços amb presència de persones d'origen estranger, van dur a la creació dels plans Ofercat, amb objectius i estratègies compartits entre els 22 centres de normalització lingüística. Aquests plans s'estructuren de manera pluriennal i la seva finalitat és incrementar l'ús del català als comerços. Per fer-ho, es duen a terme activitats que promouen la sensibilització, l'ús actiu de la llengua i el coneixement de la legislació lingüística.

Durant el 2022 s'han desenvolupat un total de 28 plans Ofercat en municipis de tot Catalunya, a través dels quals s'han vehiculat més de 400 activitats. La majoria tenen com a destinataris finals els comerços, tot i que també se n'han fet en associacions de comerciants o ajuntaments, especialment en regidories de comerç o promoció econòmica.

Plans Ofercat	28
Activitats als plans Ofercat	403
Visites a comerços	4.210

Estretament vinculat als plans Ofercat, el projecte Comerços aprenents es va iniciar l'any 2021 amb l'objectiu d'incrementar l'ús del català com a llengua de salutació o com a llengua de disponibilitat d'aquells comerços amb personal amb molt poca o nul·la competència en llengua catalana.

### Dades del projecte Comerços aprenents



### Cursos en conveni amb el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)

Durant el 2022 es van organitzar 10 cursos del SOC amb 148 inscrits.

### Cursos en conveni amb el Departament de Salut

Durant el 2022 es van impartir 15 cursos d'Acolliment Lingüístic per a Personal Sanitari Resident de 20 hores de durada amb 304 inscrits. Dins del mateix marc d'accions formatives amb el Departament de Salut, es van realitzar 9 tallers de sensibilització lingüística de 4 hores de durada amb 155 inscrits.



# Oferta en català

## Totjoc

Coincidint amb el 10è aniversari de l'inici del programa, l'"I tu, jugues en català?" ha renovat la imatge i el nom. L'elecció de la marca Totjoc pretén fer més visible aquest programa de foment de l'ús de la llengua catalana i impulsar els objectius que el van fer néixer: promoure l'ús del català a través d'activitats lúdiques, donar a conèixer l'oferta de jocs i joguines en aquesta llengua entre la ciutadania i col·laborar amb les empreses del sector perquè la incorporin en els seus productes.

Totjoc fa referència a la voluntat d'implicar tots els agents de l'àmbit del lleure, tant la ciutadania en general, com els comerços, a qui s'esperona perquè tinguin oferta disponible de jocs en català, i també els fabricants, perquè apostin per incorporar el català en la capsula del producte, en les instruccions o en el funcionament de jocs i joguines.

### Dades Totjoc

Jocs del catàleg

1.127 referències actualitzades

Empreses del sector

21 empreses del sector

Establiments col·laboradors

430 comerços adherits al programa

Activitats

69 activitats dels CNL relacionades amb fires, festivals, tallers i demostracions de jocs

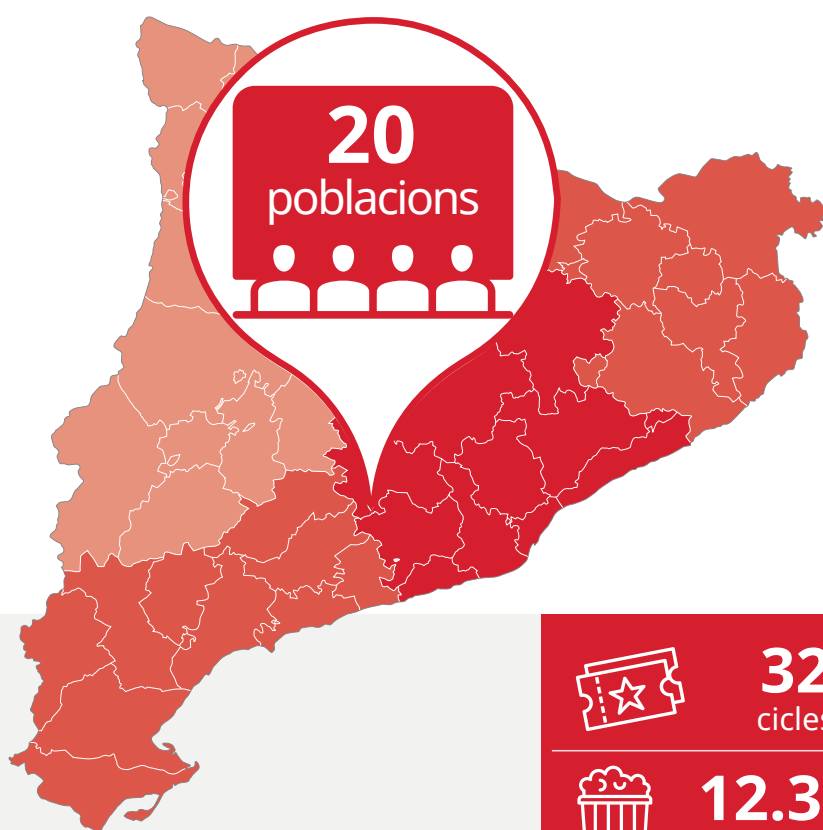


TOT  
JOC

## Cinema en català

Per facilitar que la ciutadania conegui i tingui al seu abast opcions d'oci en català, els centres de normalització lingüística difonen les estrenes cinematogràfiques en aquesta llengua (doblades i/o subtitulades) que promou la Secretaria de Política Lingüística (SPL). També coorganitzen el Cicle de Cinema Infantil en Català (CINC) al territori. Durant el 2022, el CPNL ha impulsat un total de 32 cicles CINC a 20 poblacions als quals han assistit un total de 12.330 espectadors.

Des dels CNL també s'han difós diversos documentals i cicles de cinema en què la llengua catalana té una presència destacada.



# Servei d'Assessorament Lingüístic (SAL)

Fomentar l'autonomia lingüística de les persones és l'objectiu que persegueix el Servei d'Assessorament del Consorci. El SAL no es limita només a dur a terme una correcció estricta dels documents, sinó que ofereix recursos i eines a l'usuari per tal que sigui cada vegada més autònom en la redacció de textos. Des del 2020, el SAL ha desplegat diverses línies estratègiques per tenir més incidència en l'àmbit econòmic i fer guanyar presència al català en comerços i empreses.

## Evolució de pàgines revisades en el sector econòmic

2020	2021	2022
2.639	6.186	7.272

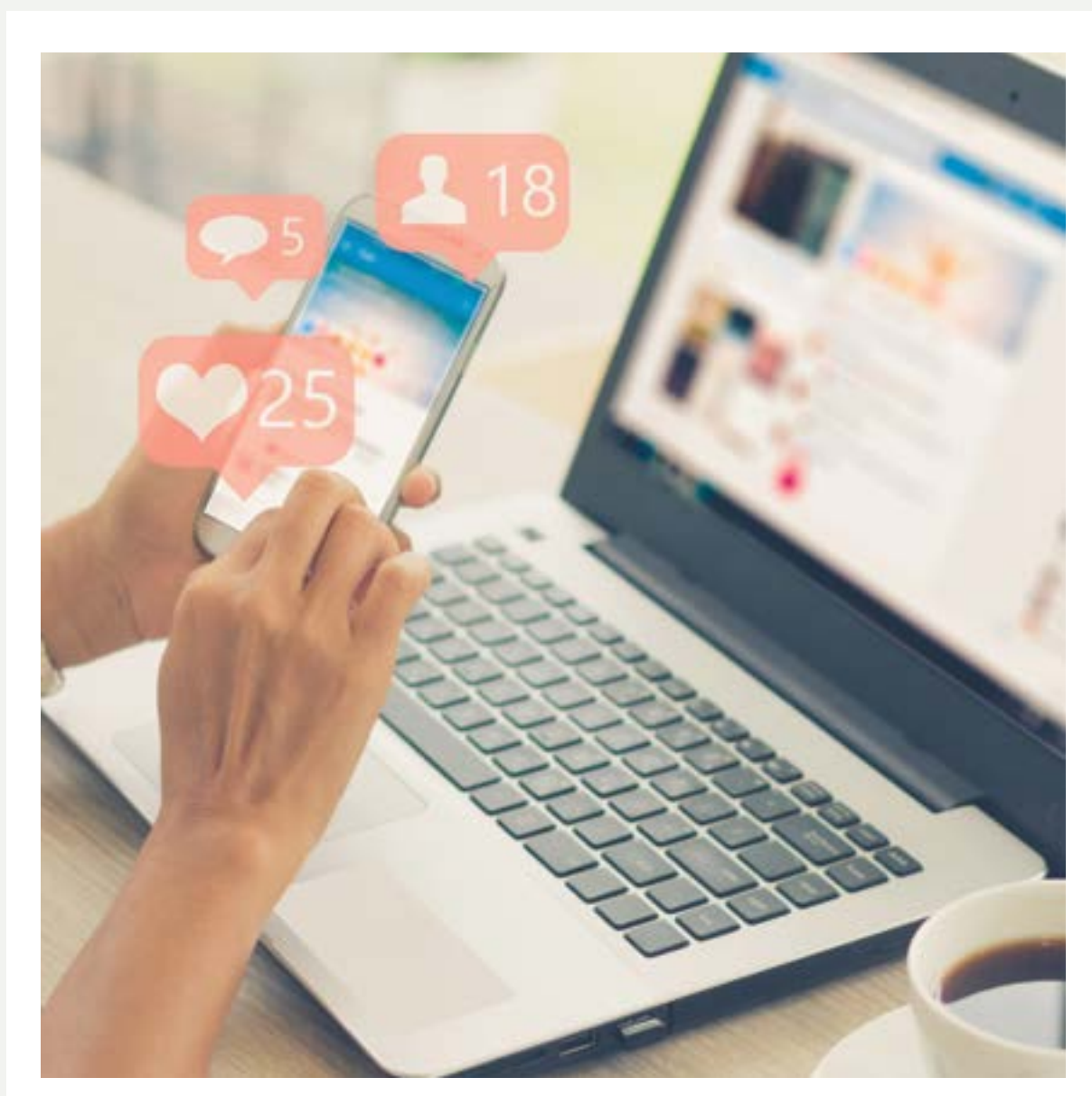
Assessorament lingüístic		Pàgines revisades per sectors	
Plans d'autonomia lingüística (PLAU)	29	Administració local	22.706
Entrenaments lingüístics	4	Economia	7.272
Sessions de llengua	38	Associacions	3.866
Participants en les sessions de llengua	740	Altres sectors	2.292
		<b>Total</b>	<b>36.136</b>



# Difusió de l'activitat

---

Presència als mitjans de comunicació .....	24
El web del CPNL .....	25
Presència a les xarxes socials .....	26



# Presència als mitjans de comunicació

Durant el 2022, diversos mitjans de comunicació s'han fet ressò de l'activitat del CPNL en 1.484 ocasions. S'han publicat diverses notícies, reportatges i entrevistes en premsa escrita i digital, i s'han emès entrevistes i notícies a les ràdios i televisions locals.

Amb relació als espais lingüístics, els centres de normalització lingüística han mantingut les col·laboracions periòdiques amb els mitjans de proximitat. Enguany han participat en 45 espais lingüístics a la ràdio, 42 a la premsa escrita i 4 a la televisió.



[El Punt Avui, 10 de gener de 2022](#)



[Diari ARA, 16 d'abril de 2022](#)



## El web del CPNL

Sigui en format de nota de premsa o com a notícia al web, durant el 2022 s'han publicat a la portada del web del CPNL prop d'un centenar de notícies.

Pel que fa als 22 CNL, en conjunt s'han publicat unes 2.000 notícies en les respectives pàgines, és a dir, unes 6 notícies cada dia. Els temes d'aquestes publicacions són força diversos: inscripcions als cursos de català, activitats del Voluntariat per la llengua, Totjoc, estrenes de cinema en català, etc. Les notícies que publiquen els CNL a les pàgines web aporten una visió global de les seves actuacions més destacades.

Web	2020	2021	2022	
<b>Pàgines visualitzades</b>	4.584.193	9.307.553	11.187.519	(+20 %)
<b>Mitjana de pàgines diàries</b>	12.559	25.500	30.651	(+20 %)
<b>Visites úniques</b>	2.984.269	5.990.551	7.822.301	(+31 %)

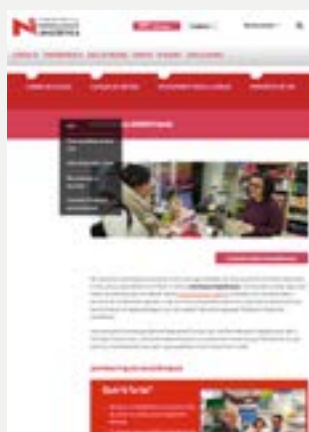
L'augment d'interès pels cursos de català que s'ha experimentat aquest any també ha provocat un augment del nombre de visites al web, especialment de les pàgines informatives sobre les inscripcions. En aquest sentit, la pàgina d'inscripcions ([cpnl.cat/inscripcions](http://cpnl.cat/inscripcions)) ha rebut un total de 662.785 visitants durant el període de matriculació del setembre de 2022. En conjunt, a tot el web del CPNL s'ha incrementat en un 20 % el nombre de pàgines visualitzades i un 31 % el de visites úniques al web amb relació al 2021.

Durant aquest any s'han realitzat diverses modificacions en la distribució de la informació i el contingut de la pàgina per inscriure's als cursos de català, amb l'objectiu que sigui més entenedora per a l'usuari.

Amb el propòsit de divulgar projectes i programes que encara no estaven presents al web, enguany s'han creat tres pàgines noves:



Comerços aprenents



Pràctiques lingüístiques



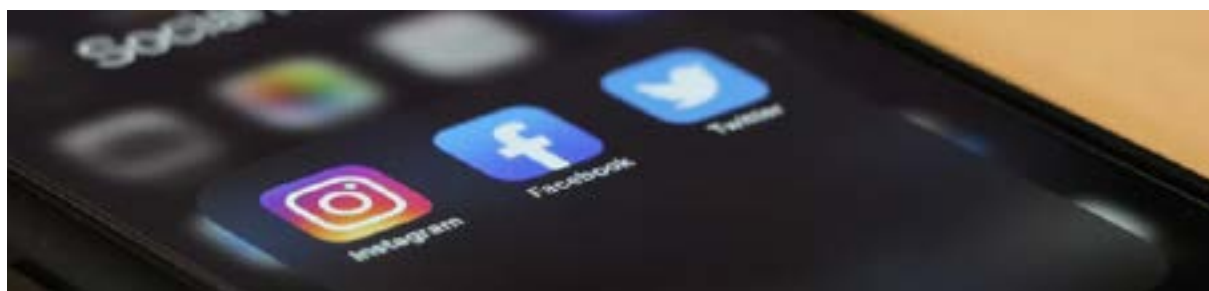
Música en català

## Presència a les xarxes socials

L'activitat comunicativa a les xarxes socials ha experimentat un increment significatiu durant el 2022, la qual cosa confirma l'evolució positiva dels darrers anys tant pel que fa al nombre de seguidors com a les interaccions i, en conjunt, a la millora del posicionament digital del CPNL i dels 22 CNL.

### Evolució del nombre de perfils de les xarxes socials del CPNL

	2020	2021	2022
Instagram	39	44	41
Twitter	59	60	60
Facebook	84	83	52
YouTube	2	2	2
LinkedIn	1	1	1



### Evolució del creixement dels seguidors a les xarxes socials

	2020	2021	2022	
Instagram	20.036	27.965	43.550	(+56 %)
Twitter	41.917	44.735	48.775	(+9 %)
Facebook	70.272	73.760	76.132	(+3 %)
YouTube	1.373	2.065	2.723	(+32 %)
LinkedIn	1.743	1.967	2.392	(+22 %)

Destaca el creixement del nombre de seguidors d'Instagram, un 56 % respecte de any 2021, com a xarxa que rep més interaccions. Aquesta xarxa es considera estratègicament més rellevant per la relació més propera, i alhora respectuosa, que estableixen els usuaris amb el CPNL. Instagram es configura com el canal amb més impacte perquè una part important del públic al qual ens adreçem hi té un compte personal.



Imatge del cartell que demanava la participació

# Actuacions dins el Pacte Nacional per la Llengua

---

Durant l'any 2022, la Generalitat de Catalunya ha presentat territorialment el Pacte Nacional per la Llengua. Aquesta iniciativa pretén reflexionar sobre la situació del català a partir de l'informe acadèmic [Un marc sociolingüístic igualitari per a la llengua catalana](#) i presentar propostes de millora.

Els objectius del Pacte Nacional per la Llengua són incrementar els nivells de coneixement col·lectiu de la llengua, facilitar al màxim el seu ús en tots els sectors, tot parant especial atenció als àmbits més rellevants en què té menys presència, i potenciar l'adopció del català entre les persones que no el tenen com a llengua de partida.

El CPNL, a través dels centres de normalització lingüística, i entitats de diversos sectors han col·laborat en l'organització de 10 presentacions territorials del Pacte: Reus, Vilanova i la Geltrú, Sabadell, L'Hospitalet de Llobregat, Cornellà de Llobregat, Santa Coloma de Gramenet, Mataró, Terrassa, Badalona i Granollers. La resta de CNL també han difós les presentacions del procés participatiu.

El Pacte Nacional per la Llengua va finalitzar la fase de participació de la ciutadania al setembre de 2022 amb un total de 329 aportacions que engloben unes 2.500 propostes concretes, un rècord en un procés participatiu. La temàtica de les aportacions al Pla va ser molt diversa: l'accés dels nous nadius a l'aprenentatge de la llengua, el català a l'educació, l'escassetat de contingut audiovisual en català o el català a la sanitat.



**Pacte Nacional  
per la Llengua**

# L'equip humà

L'any 2022 el CPNL ha comptat amb un total de 808 treballadors, repartits en les diferents categories professionals. El cos tècnic representa el gruix de l'equip humà, amb un 82 % del total. El cos administratiu i subaltern està integrat per 116 persones, és a dir, un 14 %.

## Per categories professionals

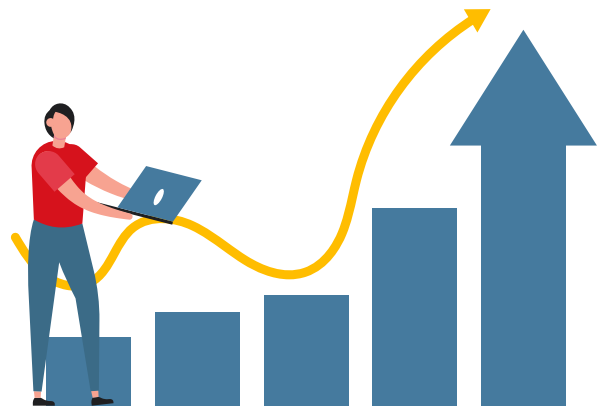
Gerent/a	1
Directors/ores de CNL	22
Caps de servei	7
Cos tècnic	662
Cos administratiu i subaltern	116



# Gestió econòmica

L'execució total del pressupost de despeses l'exercici 2022 ha estat de 36.888.085 €. El 93,19 % correspon a la despesa del personal contractat pel CPNL.

Els imports dels principals capítols de despesa han estat:



Capítols	2022
<b>DESPESES DE PERSONAL</b>	34.375.885 €
<b>DESPESES CORRENTS EN BÉNS I SERVEIS</b>	2.013.372 €
<b>TRANSFERÈNCIES CORRENTS A ENTITATS DEL SECTOR PÚBLIC</b>	140.090 €
<b>INVERSIONS REALS</b>	355.038 €

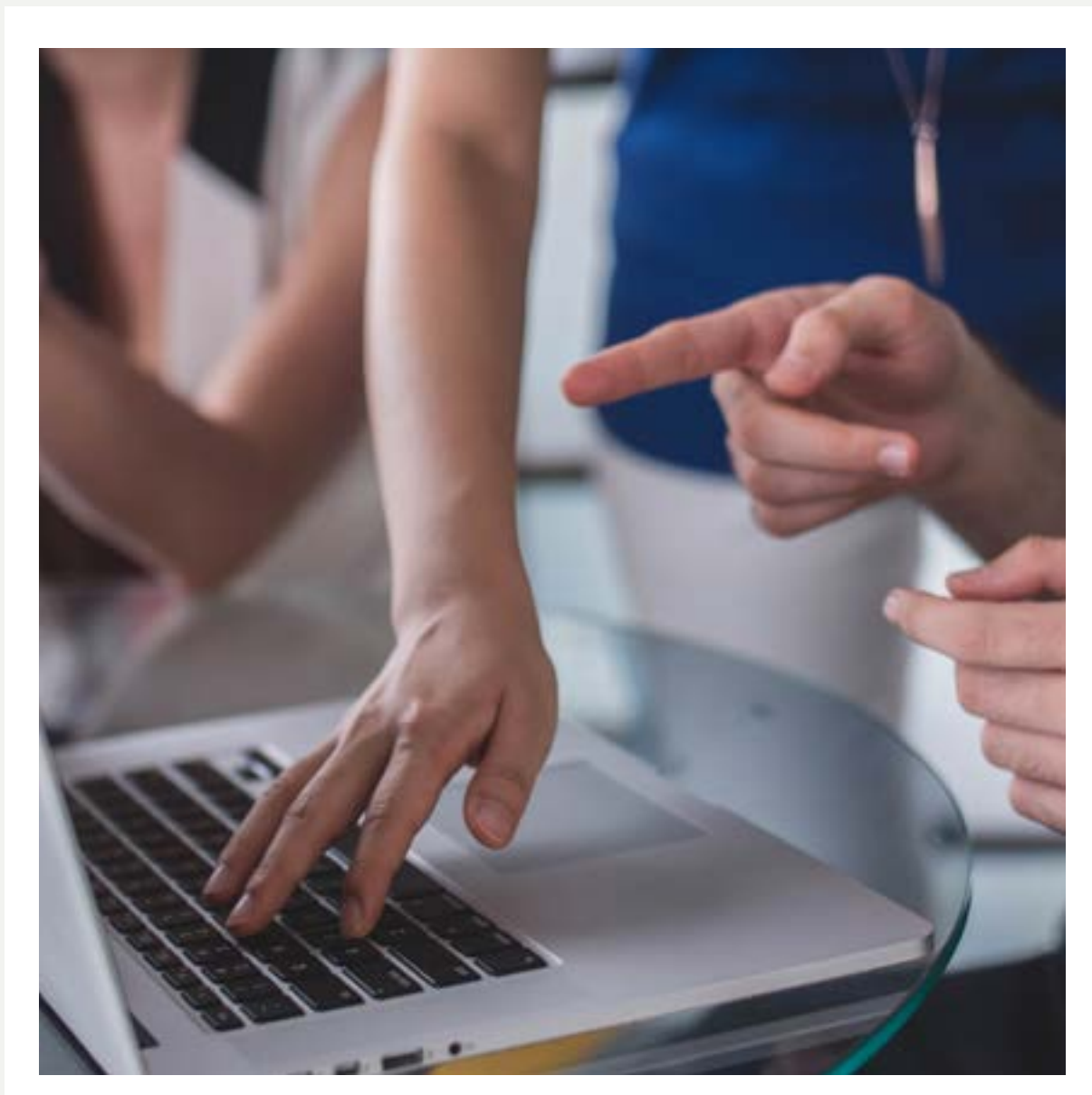
El principal finançament, a banda de les matrícules i altres ingressos propis, han estat les transferències dels ens consorciats:

CONCEPTES	2022
<b>TRANSF. ENS LOCALS I ALTRES</b>	6.503.124 €
<b>TRANSF. DEPARTAMENT DE CULTURA</b>	28.006.311 €
<b>TRANSF. ALTRES DEPARTAMENTS GENERALITAT (IGUALTAT I SOC)</b>	1.115.967 €

# Estructura del CPNL



Òrgans de govern .....	32
Organització funcional .....	34
Els CNL .....	34
Organigrama dels òrgans de govern i estructura del CPNL .....	36



# Òrgans de govern

## El Ple

L'integren les entitats consorciades, cadascuna de les quals designa 1 vocal, excepte l'Administració de la Generalitat, que pot designar-ne fins a un màxim de 10.

La Presidència del Ple recau en la persona titular de la direcció general o secretaria competent en matèria de política lingüística, i també presideix el Consell d'Administració.

## El Consell d'Administració

Està format per la Presidència i 8 vocals, 4 dels quals són designats per la Generalitat, i els altres 4 per les entitats associatives d'ens locals de Catalunya, que els han de triar entre els representants del Ple.



## Presidència

**Francesc Xavier Vila i Moreno**, secretari de Política Lingüística

## Vocals



### Per part de la Generalitat

---

**Marta Xirinachs i Codina**, vicepresidenta segona, subdirectora general de Política Lingüística (fins al juliol)

**Elvira Riera i Gil**, vicepresidenta segona, subdirectora general de Política Lingüística (des de l'agost)

**Eunice Romero Rivera**, directora general de Migracions, Refugi i Antiracisme

**Jordi Foz i Dalmau**, secretari general del Departament de Cultura

**Mònica Pereña Pérez**, subdirectora general de Llengua i Plurilingüisme (fins al febrer)

**Andreu Freixes González**, subdirector general de Llengües (des del febrer)



### Per part dels ens locals

---

**Mariona Camps i Bosch**, vicepresidenta primera, regidora de Joventut, de Salut, de Seguretat i d'Educació de l'Ajuntament d'Olot, en representació de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM)

**Marta Clari i Padrós**, gerenta de Cultura, d'Educació, de Ciència i de Comunitat de l'Ajuntament de Barcelona, en representació de la Federació de Municipis de Catalunya (FMC)

**Eva Font Morató**, regidora de Cultura i de Mitjans de Comunicació de l'Ajuntament de Manlleu, en representació de l'ACM

**Ot Garcia Ruiz**, regidor de Cultura i Comunicació de l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat, en representació de l'FMC



### Hi assisteixen però no en són membres

---

**Josep Madorell i Bonora**, gerent (fins al 31 de gener)

**Pilar López Martínez**, gerenta (des de l'1 de febrer)

**Natàlia Falcó Isern**, secretària

*Els membres dels òrgans de govern del CPNL no perceben cap retribució ni indemnització pel fet de ser-ne membres, ni per l'assistència a reunions o sessions de treball ni per cap altre concepte.*

# Organització funcional

El CPNL s'organitza funcionalment en els Serveis Centrals i els centres de normalització lingüística (CNL).



## Els CNL

El CPNL està organitzat territorialment en 22 centres de normalització lingüística, en cadascun dels quals es constitueix un Consell de Centre. Entre les funcions del Consell de Centre hi ha la d'aprovar el programa local anual d'activitats de normalització lingüística en el marc del Pla general d'actuació del CPNL, fer el seguiment dels programes i les activitats del centre i avaluar-los, i participar en la presa de decisions relatives al seu funcionament i a l'execució de la política de normalització lingüística en l'àmbit local.

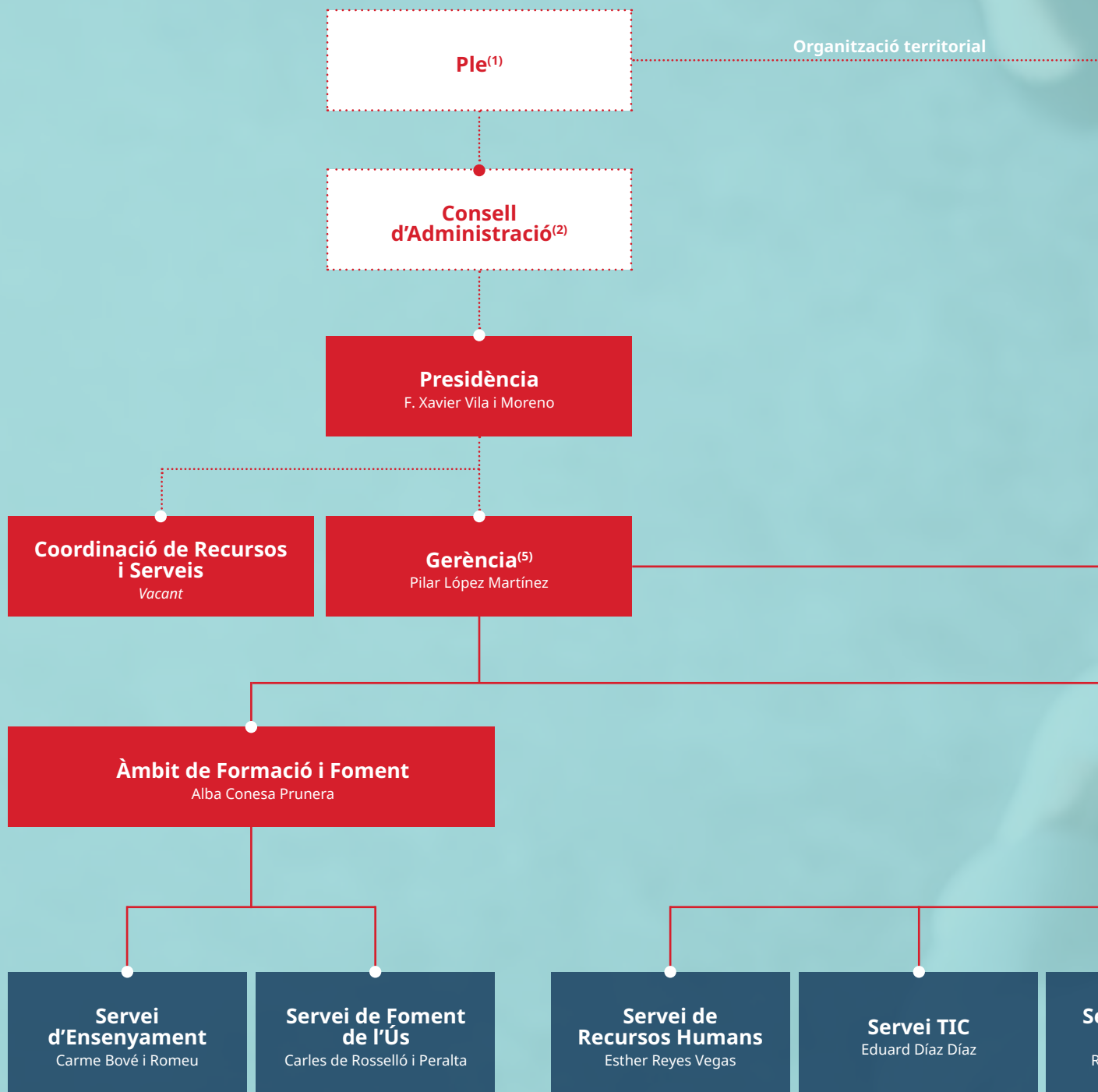
Cada CNL disposa d'una persona que n'exerceix la Direcció i d'una altra que n'ocupa la Presidència, elegida entre els representants dels ens locals amb major participació en el finançament del CPNL.

La Presidència del Consell de Centre ha de vetllar pel compliment dels acords del mateix Consell de Centre a través del control de la gestió de la Direcció del CNL.

CNL	President/a	Director/a
CNL de Barcelona	Marc Serra Solé	Assumpta Escolà Jordà
CNL de l'Hospitalet	Imán Aisa Abdellaoui	Gemma Vázquez Simó
CNL de Cornellà de Llobregat	Ot García Ruiz	Enric de Vilalta i Pach
CNL Ca n'Ametller	Ainoa García Ballestín	Marc Piera i Pallàs
CNL Roses	Manel Martínez Díaz, fins al juliol Lidia Muñoz Cáceres, des del juliol	Núria Soriano Badell
CNL Eramprunyà	Alba Martínez Vélez	Oriol Rocosa Girbau
CNL El Prat de Llobregat	Pilar Eslava Higuera	Dolors Siles García
CNL de Badalona i Sant Adrià	Aïda Llauradó Álvarez	Natàlia Tomàs Anguera
CNL del Maresme	Miguel Àngel Vadell Torres	Núria Pera Maltes
CNL L'Heura	Bàrbara Ferrer Escobar	Pilar López Martínez, fins al gener Noemí Ubach Codina, des del febrer
CNL de Sabadell	Carles de la Rosa Matas	Elisabet Palomés i Alimon
CNL Vallès Occidental 3	Esther Madrona i Grases	Montserrat Trilles i Noguer
CNL de Terrassa i Rubí	Teresa Ciurana i Satlari	Teresa Garcia Balasch
CNL del Vallès Oriental	Francesc Arolas Pou	Pietat Sanjuan Trujillo
CNL d'Osona	Eva Font Morató	Assumpta Grabolosa Sellabona
CNL Montserrat	Anna Crespo Obiols	Núria Brugarolas Camps
CNL de Tarragona	Manuel Castaño Bachiller	Rosa M. Ibarz Meler
CNL de Lleida	Jaume Rutllant Casas	Balbina Escolà Corsà
CNL de Girona	Albert Piñeira i Brosel	Montserrat Mas i Margarit
CNL de les Terres de l'Ebre	Cinta Espuny Vidal	Jordi Duran i Suàrez
CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura	Daniel Recasens Salvador	Anna Saperas i Tuset
CNL de l'Alt Penedès i el Garraf	Josep Moya Ibañez	Gabriel Senabre i Via



# Organigrama dels òrgans de govern i estructura del CPNL (a 31 de desembre de 2022)



1. El Ple està format per la Generalitat de Catalunya, 98 ajuntaments, 37 consells comarcals, i la Diputació de Girona.

2. El Consell d'Administració està format per la Presidència, que també presideix el Ple, 4 representants dels ens locals i 4 de la Generalitat de Catalunya. Hi ha 2 Vicepresidències: la Vicepresidència primera, proposada pel Ple, i la Vicepresidència segona, proposada pel Consell d'Administració.

3. El Consell de Centre és l'òrgan de direcció local del centre de normalització lingüística, té representants dels ens locals i de la Generalitat de Catalunya, i té un president i un secretari.

4. Hi ha 22 CNL, que abasten tot el territori de Catalunya, excepte la Vall d'Aran.

5. Els Serveis Centrals del Consorci han de vetllar per l'execució dels acords i dels plans aprovats pel Consell d'Administració i pel Ple. Al capdavant dels Serveis Centrals, la Gerència ha de coordinar i dirigir l'aplicació dels plans.

.....  
Organització política i institucional

—  
Organització funcional

Consell de Centre<sup>(3)</sup>

Presidència  
Consell CNL

Centres de normalització  
lingüística<sup>(4)</sup>

Direcció del CNL

Servei de Gestió  
Econòmica  
Roger Pujolar Fulquet

Servei de  
Comunicació  
i Difusió  
Teresa Mas Bou

Servei  
de Secretaria  
Natàlia Falcó Isern

- CNL de Barcelona**  
Assumpta Escolà Jordà
- CNL de l'Hospitalet**  
Gemma Vázquez Simó
- CNL de Cornellà de Llobregat**  
Enric de Vilalta i Pach
- CNL Ca n'Ametller**  
Marc Piera i Pallàs
- CNL Roses**  
Núria Soriano Badell
- CNL Eramprunyà**  
Oriol Rocosa Girbau
- CNL El Prat de Llobregat**  
Dolors Siles García
- CNL de Badalona i Sant Adrià**  
Natàlia Tomàs Anguera
- CNL del Maresme**  
Núria Pera Maltes
- CNL L'Heura**  
Noemí Ubach i Codina
- CNL de Sabadell**  
Elisabet Palomés i Alimon
- CNL Vallès Occidental 3**  
Montserrat Trilles i Noguer
- CNL de Terrassa i Rubí**  
Teresa Garcia Balasch
- CNL del Vallès Oriental**  
Pietat Sanjuán Trujillo
- CNL d'Osona**  
Assumpta Grabolosa Sellabona
- CNL Montserrat**  
Núria Brugarolas Camps
- CNL de Tarragona**  
Rosa M. Ibarz Meler
- CNL de Lleida**  
Balbina Escolà Corsà
- CNL de Girona**  
Montserrat Mas Margarit
- CNL de les Terres de l'Ebre**  
Jordi Duran i Suàrez
- CNL de l'Àrea de Reus Miquel Ventura**  
Anna Saperas i Tuset
- CNL de l'Alt Penedès i el Garraf**  
Gabriel Senabre i Via

ada pels ens locals, i la Vicepresidència segona, per designació directa de la Presidència.

ó dels plans en el conjunt del territori a través dels CNL.

# Ens consorciats

---



# Ens consorciats

## Administració de la Generalitat de Catalunya

### Diputació de Girona

#### Ajuntaments:

Abrera	La Garriga	Polinyà	Tordera
Arbúcies	Gavà	El Prat de Llobregat	Torelló
Badalona	Girona	Premià de Dalt	Torroella de Montgrí
Badia del Vallès	Granollers	Premià de Mar	Tortosa
Barberà del Vallès	L'Hospitalet de Llobregat	Reus	Vallirana
Barcelona	Igualada	Ripollet	Valls
Berga	La Llagosta	Roses	El Vendrell
La Bisbal d'Empordà	Lleida	Rubí	Vic
Blanes	Lloret de Mar	Sabadell	Viladecans
Calafell	Manlleu	Salou	Vilafranca del Penedès
Caldes de Montbui	Manresa	Salt	Vilanova i la Geltrú
Calella	Martorell	Sant Adrià de Besòs	Vila-seca
Calonge	El Masnou	Sant Andreu de la Barca	Vilassar de Dalt
Cambrils	Mataró	Sant Boi de Llobregat	Vilassar de Mar
Canovelles	Molins de Rei	Sant Cugat del Vallès	
Cardedeu	Mollet del Vallès	Sant Feliu de Llobregat	
Castellar del Vallès	Montcada i Reixac	Sant Joan Despí	
Castellbisbal	Montmeló	Sant Just Desvern	
Castelldefels	Montornès del Vallès	Sant Pere de Ribes	
Centelles	Olesa de Montserrat	Sant Quirze del Vallès	
Cerdanyola del Vallès	Olot	Sant Sadurní d'Anoia	
Cervelló	Palafrugell	Sant Vicenç dels Horts	
Constantí	Palamós	Santa Coloma de Gramenet	
Corbera de Llobregat	Palau-solità i Plegamans	Santa Perpètua de Mogoda	
Cornellà de Llobregat	Pallejà	Sitges	
Esparraguera	La Palma de Cervelló	Tarragona	
Esplugues de Llobregat	Parets del Vallès	Teià	
Figueres	Pineda de Mar	Terrassa	



## Consells comarcals:

L'Alta Ribagorça

L'Alt Camp

L'Alt Empordà

L'Alt Penedès

L'Alt Urgell

L'Anoia

El Bages

El Baix Camp

El Baix Ebre

El Baix Empordà

El Baix Penedès

El Berguedà

La Cerdanya

La Conca de Barberà

El Garraf

Les Garrigues

La Garrotxa

El Gironès

El Maresme

El Montsià

La Noguera

Osona

El Pallars Jussà

El Pallars Sobirà

El Pla de l'Estany

El Pla d'Urgell

El Priorat

La Ribera d'Ebre

El Ripollès

La Segarra

El Segrià

La Selva

El Solsonès

El Tarragonès

La Terra Alta

L'Urgell

El Vallès Oriental

## Ens local vinculat:

Sant Celoni

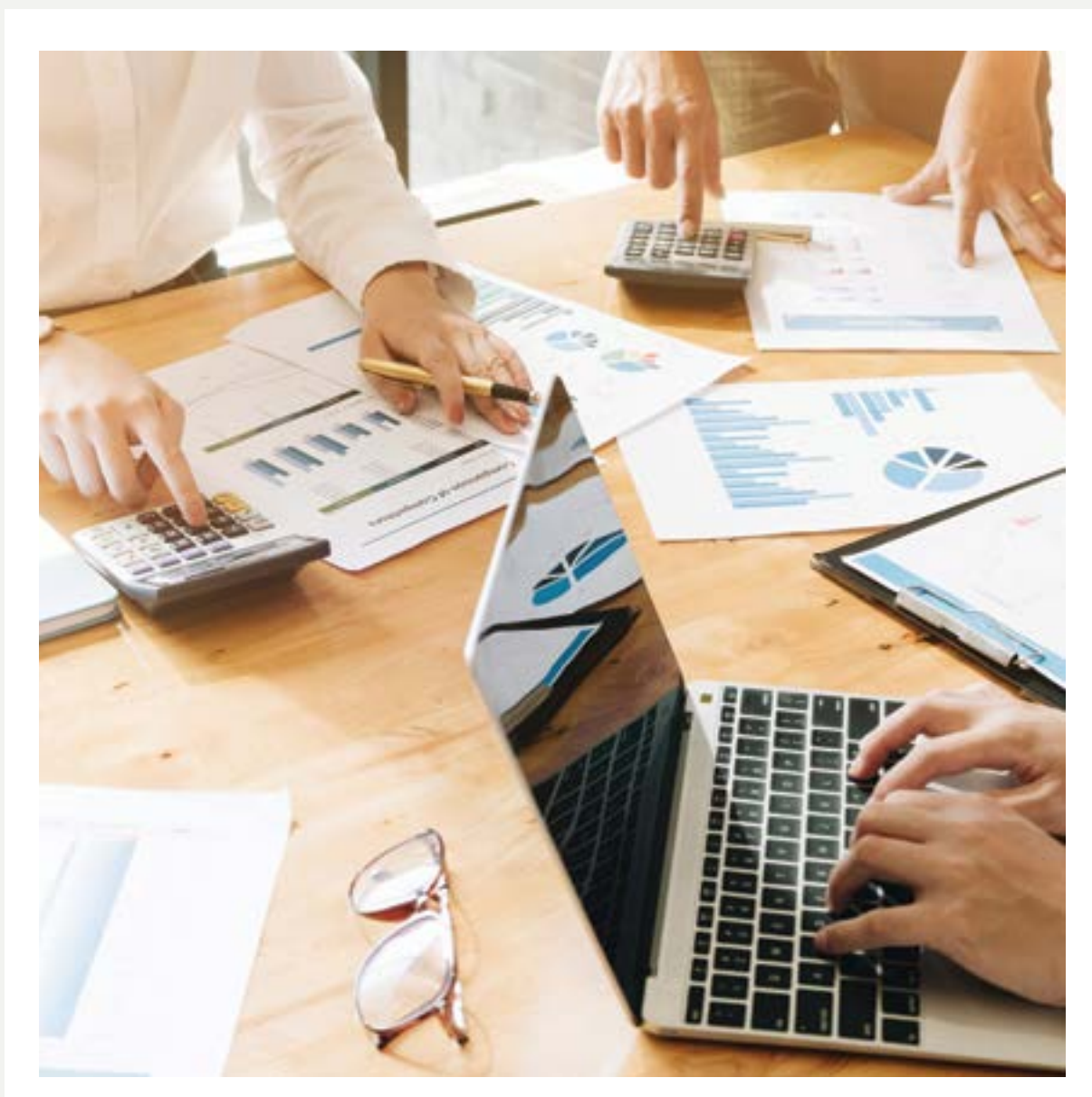
## Col·labora:

Diputació de Lleida



# El CPNL en xifres

---



# 2022

## Eix 1: Ensenyament i igualtat d'oportunitats

### Cursos de català

**Total de cursos 4.730**

**Total d'inscripcions 92.933**



Presencials

**3.566**



En línia

**1.164**



Presencials

**69.300**



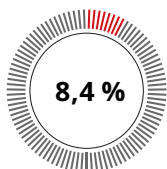
En línia

**23.633**

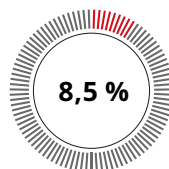
	Nombre de cursos	Nombre d'inscripcions
Inicial (A1)	<b>491</b>	<b>9.208</b>
Bàsic (A2)	<b>2.930</b>	<b>59.943</b>
Elemental (B1)	<b>438</b>	<b>7.461</b>
Intermedi (B2)	<b>324</b>	<b>5.909</b>
Suficiència (C1)	<b>358</b>	<b>6.691</b>
Superior (C2)	<b>134</b>	<b>2.691</b>
Complementaris i especialitzats	<b>55</b>	<b>1.030</b>

### Inscripcions per procedència

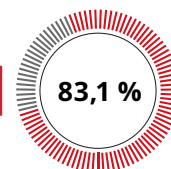
Nats a Catalunya



Nats a la resta de l'Estat espanyol



Nats a l'estranger



## Eix 2: Ús interpersonal i cohesió social

### Voluntariat per la llengua



**9.111**

Nombre de parelles



**2.673**

Nombre de parelles virtuals d'entre el total



**5.667**

Nombre d'aprenents



**3.647**

Nombre de voluntaris

### Coneixement de l'entorn

**999**

Activitats

**15.787**

Participants



**9.029**

Pràctiques lingüístiques



**2.018**

Acords amb empreses i organitzacions

## Eix 3: Ús professional, disponibilitat i oferta en català

### Sessions de sensibilització

**145** Nombre de sessions

**1.932** Participants

### Plans Ofercat

**28** Nombre de plans Ofercat

**105** Nombre de comerços aprenents

**4.210** Nombre de comerços on s'ha actualat

**208** Nombre de comerciants que han participat en comerços aprenents



Assessorament lingüístic

**36.136**

Pàgines revisades

Plans d'autonomia lingüística (PLAU) i Entrenaments lingüístics

**33**

# Comunicació

## Presència als mitjans de comunicació



**168.457**

**Total de seguidors**  
dels comptes corporatius a les xarxes socials



**1.484**

Impactes als mitjans de comunicació (CPNL i VxL)



**45**

Participacions en espais radiofònics



**76.132**

Facebook



**48.775**

Twitter



**43.550**

Instagram



**2.392**

LinkedIn



**2.723**

YouTube

## Presència al web del CPNL



**11.187.519**

Pàgines visualitzades



**30.651**

Mitjana de pàgines diàries



**7.822.301**

Visites úniques al web



**2.097**

Notícies publicades al web (CPNL i CNL)



**1.988**

Entrades a l'agenda del web (CPNL i CNL)

## Organització



**137**

Ens consorciats



**22**

Centres de normalització lingüística



**146**

Punts de servei



**795**

Llocs de treball (RLT)

## Gestió econòmica

Pressupost executat

**36.888.085 €**

Percentatge de les despeses de personal amb relació al pressupost executat

**93.19 %**



**CONSORCI PER A LA  
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA**

Serveis Centrals del CPNL  
Carrer de Muntaner, 221  
08036 Barcelona



[www.cpl.cat](http://www.cpl.cat)

# Annex

---

1. Servei de Comunicació i Difusió
2. Servei de Gestió Econòmica
3. Servei de Recursos Humans
4. Servei TIC



# Servei de Comunicació i Difusió

A més de difondre l'activitat del CPNL, el Servei de Comunicació i Difusió ha treballat enguany en altres projectes. Com a servei transversal col·labora amb altres unitats de Serveis Centrals, amb els 22 centres de normalització lingüística (CNL) i en coordinació amb la Secretaria de Política Lingüística i l'Oficina de Comunicació del Departament de Cultura.

## Millora dels continguts

### Píndoles amb les preguntes més freqüents (PMF)

S'han elaborat onze píndoles informatives, dissenyades per ser publicades a les xarxes socials, que responen de forma proactiva a les consultes més freqüents sobre el procés d'inscripció.

Aquestes píndoles, compartides amb tots els centres, han registrat moltes visualitzacions, han promogut les interaccions amb l'audiència i han minimitzat el nombre de consultes rebudes per altres vies. Gràcies a aquesta bona rebuda, se n'han elaborat sis més, específiques del nivell superior (C2).

### Continguts al web

Amb l'objectiu de garantir que el web sigui una font d'informació actualitzada, s'ha limitat la visualització de les notícies que es publiquen durant els dos darrers anys. Per optimitzar el lloc web i millorar-ne l'accessibilitat, s'ha contractat el programa Siteimprove. Inicialment s'ha optat per començar per començar la revisió abordant les pàgines generals del CPNL per, posteriorment, treballar en la millora de les pàgines dels 22 CNL.

Durant la segona meitat de 2022, la puntuació en l'indicador "Digital Certainty Index" (que mesura la qualitat del lloc segons criteris d'accessibilitat, usabilitat, credibilitat, fiabilitat i SEO) ha augmentat d'un 76,2 a un 82,2; el mòdul de "Quality Assurance" (que té en compte la qualitat del contingut, el seu grau d'actualització, la seguretat i l'experiència d'usuari) ha passat de 68,8 a 92,5 punts, i l'apartat d' "Accessibility" (que valora si el web està adaptat perquè qualsevol usuari hi pugui accedir, independentment de les seves capacitats) es va mantenir en valors al voltant del 72. El Servei treballa per complir els criteris d'accessibilitat per al lloc web i per a qualsevol publicació digital.

Indicadors del Siteimprove (desembre 2022)	
Digital Certainty Index	82,2/100
Quality Assurance	92,5/100
Accessibility	72/100

## Estructuració del canal de YouTube

Durant aquest any s'ha iniciat la primera fase del projecte de revisió i reestructuració dels vídeos publicats al canal de YouTube del CPNL. L'objectiu ha estat fer una distribució més ordenada i atractiva dels continguts amb l'objectiu que el canal no es concebi com un repositori audiovisual sinó que es prioritzin els criteris d'actualitat i d'interès per a l'usuari.

La capçalera del perfil s'ha actualitzat d'acord amb la imatge corporativa del CPNL. També s'ha inclòs un vídeo de presentació, que s'actualitza periòdicament.



- **22 llistes** de reproducció, una per a cada CNL
- Inclusió de **1.700 vídeos** sota llistes temàtiques

## Renovació de la imatge del Totjoc

El canvi del nom del programa de jocs també ha comportat la renovació de la imatge que s'ha implementat tant als materials per imprimir com als continguts del web. En aquest sentit, s'ha adquirit el domini [totjoc.cat](http://totjoc.cat), que es redirecciona a la pàgina [cpnl.cat/jocs](http://cpnl.cat/jocs). Per visibilitzar la nova marca en els actes del programa, s'han confeccionat 66 nous tòtems amb el logo del Totjoc per als 22 CNL.





# Comunitat CPNL

## Carnet del personal del CPNL

Durant el mes de d'octubre, s'ha posat a disposició de tot el personal del CPNL un carnet digital identificatiu, allotjat a la intranet, que permet gaudir d'avantatges culturals i de lleure. L'entrada lliure a 29 equipaments culturals de Catalunya, gestionats per l'Agència Catalana de Patrimoni Cultural, ha estat el primer benefici d'aquest carnet. A aquest avantatge s'hi han afegit els descomptes en les entrades per accedir al Teatre Nacional de Catalunya, que també s'adrecen als alumnes de català i als participants del Voluntariat per la llengua.



## Acompanyament per gestionar les xarxes dels centres de normalització lingüística

Durant el 2022 s'han convocat trobades virtuals amb els CNL per donar indicacions i oferir suport en la gestió de les xarxes socials territorials, que sumen quasi 200 perfils. Inicialment s'han establert amb el CNL del Vallès Oriental, el CNL de Tarragona, el CNL d'Osona, el CNL de Girona i el CNL de Barcelona. A les sessions de treball s'ha presentat un document amb criteris generals i s'han fet recomanacions en qüestions específiques de cada centre.

## Reforç a la difusió dels actes dels CNL

Com a mecanisme de relació i coordinació, s'ha compartit un document per conèixer les activitats que els centres consideren més rellevants des del punt de vista comunicatiu. Es tracta d'un graella a partir de la qual s'editorialitzaren els continguts de la portada del CPNL i es reforça la difusió de les activitats dels centres a través de les xarxes socials corporatives del CPNL.

## Accés a la premsa periòdica

Per garantir l'accés a les fonts d'informació i unificar-ne la contractació, s'ha proveït els 22 centres d'un paquet de subscripcions a publicacions periòdiques en línia de l'iQuiosc que inclou 2 diaris generalistes i 7 de proximitat. També s'ha contractat el butlletí Infollengua, que es rep setmanalment.

# Publicitat

Amb l'objectiu de donar a conèixer a la ciutadania els períodes d'inscripció als cursos, el Servei d'Assessorament Lingüístic i el programa Totjoc, s'ha gestionat la contractació publicitària tant per als anuncis en mitjans territorials, impresos i digitals, com per a la publicitat de pagament en xarxes socials: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn. A més, també s'ha assumit l'elaboració i adaptació dels diferents formats de les creativitats publicitàries. Aquesta contractació s'ha fet principalment mitjançant el procediment establert segons l'Acord marc de serveis de gestió i inserció de publicitat institucional en els mitjans de comunicació, que porta a terme la Generalitat.

## Publicitat dels cursos de català

En mitjans impresos	37 anuncis (al setembre) / 39 anuncis (al desembre)
En mitjans digitals	29 anuncis (tant al setembre com al desembre)
En xarxes	milions d'impressions i més de 250.000 clics
Publicitat del SAL	més d'1,1 d'impressions i gairebé 90.000 clics
Publicitat del Totjoc	gairebé 2,4 milions d'impressions i més de 70.000 clics

## 3 noves càpsules del 012

En col·laboració amb la Secretaria de Política Lingüística, el Departament de Cultura i el Servei de Comunicació i Difusió ha participat en l'elaboració del brífing i la validació posterior dels anuncis del 012. Per ajustar-se al canvi del format d'aquests espots i falques radiofòniques establert per la Direcció General de Difusió, es va reformular el plantejament de la càpsula sobre els cursos de català, que s'ha emès abans de les inscripcions del setembre i el desembre. També s'han obtingut dues càpsules noves: sobre el programa Totjoc i sobre l'atenció als clients en català en empreses i comerços.



# Atenció a la ciutadania

## Unitat d'atenció a l'usuari

El grup d'atenció ciutadana va néixer per atendre els usuaris interns i externs en el procés d'inscripció i entorns d'aprenentatge en línia. El setembre de 2022, les 5 persones que en formen part es van incorporar, en adscripció provisional, al Servei de Comunicació i Difusió.

Durant aquest any, la unitat d'atenció a l'usuari ha atès 2.350 consultes internes, de les quals un 6,5 % es van derivar al Servei TIC per resoldre-les. Pel que fa a les consultes externes, ha atès 1.385 trucades i 14.628 peticions en línia.

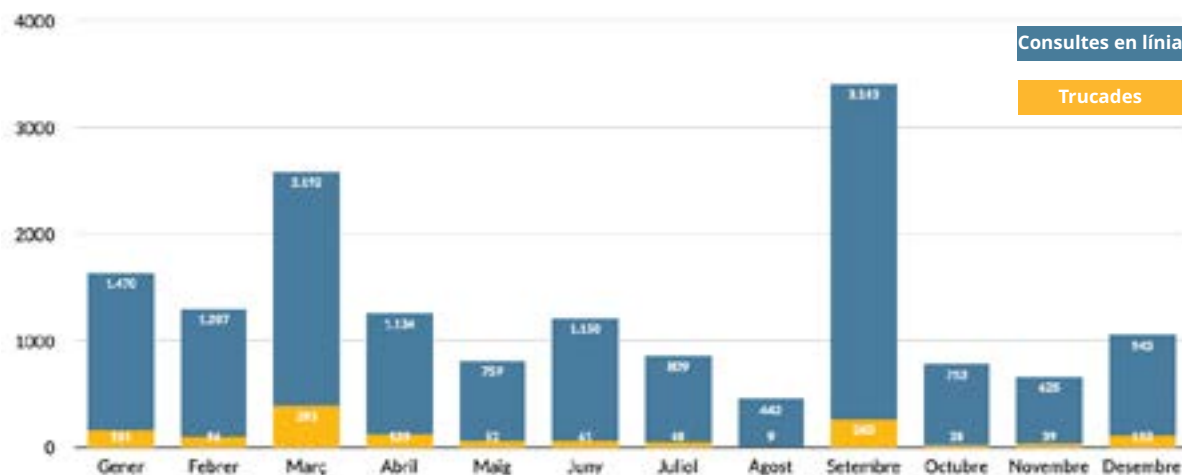
### TOTAL 2022

2.350 consultes internes (6,5 %, derivades al Servei TIC)

1.385 consultes per telèfon

14.628 consultes en línia

### Consultes externes



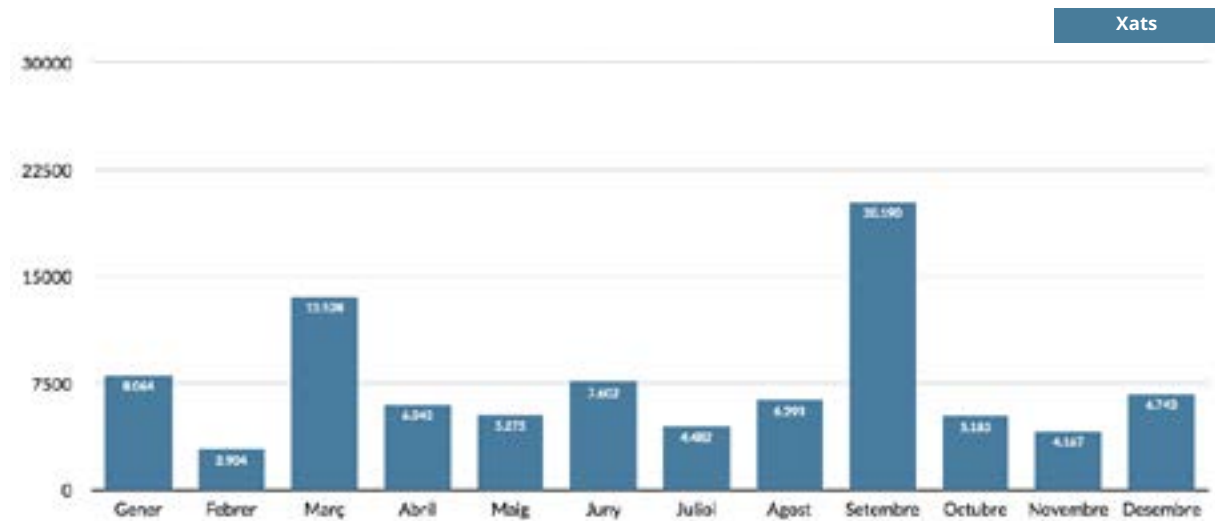
Com es destaca en el gràfic, durant els períodes d'inscripció i inici de cursos el volum de consultes externes augmenten considerablement.

## Butlletins per a l'alumnat

La comunicació amb els alumnes dels cursos de català ha continuat sent una de les prioritats d'enguany. Per mitjà del programa Mautic, s'han fet més de 75.000 enviaments personalitzats al conjunt dels alumnes de quatre fulls informatius disposats en format de butlletí electrònic: d'activació del compte, d'accés als entorns d'aprenentatge, de recursos més enllà de l'aula i de valoració final del curs. Aquests enviaments es trameten en cada període de cursos. L'objectiu és que els alumnes tinguin tota aquella informació que els permeti completar el seu procés d'aprenentatge de la llengua catalana.

## Xatbot

El xat d'atenció assistida ha registrat més de 82.000 converses amb 50.000 usuaris. Ha assolit la màxima aflluència durant els mesos d'inscripció (setembre, març, juny i desembre).



## Impuls de l'atenció ciutadana a través de xarxes socials

Durant el 2022 s'ha registrat un augment significatiu de les interaccions rebudes a les xarxes socials corporatives del CPNL, cosa que les consolida com un canal important d'atenció ciutadana. Concretament, durant tot l'any es van rebre un total de 14.637 interaccions al perfil de Twitter (@cpnlcat), Facebook (facebook.com/cpnlcat) i Instagram (@cpnlcat).

Així, per exemple, prenent les dades del tercer trimestre de l'any 2022, es constata un creixement del 28 % d'interaccions amb relació al següent període. Aquest augment coincideix amb la difusió d'un nou material informatiu referent a les inscripcions que es van difondre al desembre de 2021: unes píndoles en format de preguntes freqüents que, també, animaven a interactuar amb el CPNL per resoldre dubtes.

Les xarxes són un canal de comunicació ràpid per obtenir unes respostes que es coordinen amb l'equip d'atenció a l'usuari. Per això, les interaccions a Twitter, Facebook i Instagram s'incorporen en l'estratègia d'atenció a l'usuari extern, especialment útils en el cas de l'alumnat.

Interaccions en els perfils corporatius	tercer trimestre 2022	primer trimestre 2023	augment %
Twitter	2.519	3.206	27,3 %
Facebook	1.172	1.334	13,8 %
Instagram	803	1.233	53,5 %
<b>Total</b>	<b>4.494</b>	<b>5.773</b>	<b>28,5 %</b>

## Servei de Gestió Econòmica

Amb l'aprovació de la Llei 1/2021, del 29 de desembre, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya, es va augmentar en quasi 2 milions d'euros el crèdit inicial de despeses per al CPNL.

Tot i així, amb les modificacions pressupostàries per increments de transferències, principalment de la Generalitat de Catalunya, l'execució total del pressupost ha estat de 36.888.085 €, un 3,87 % més que l'exercici anterior.

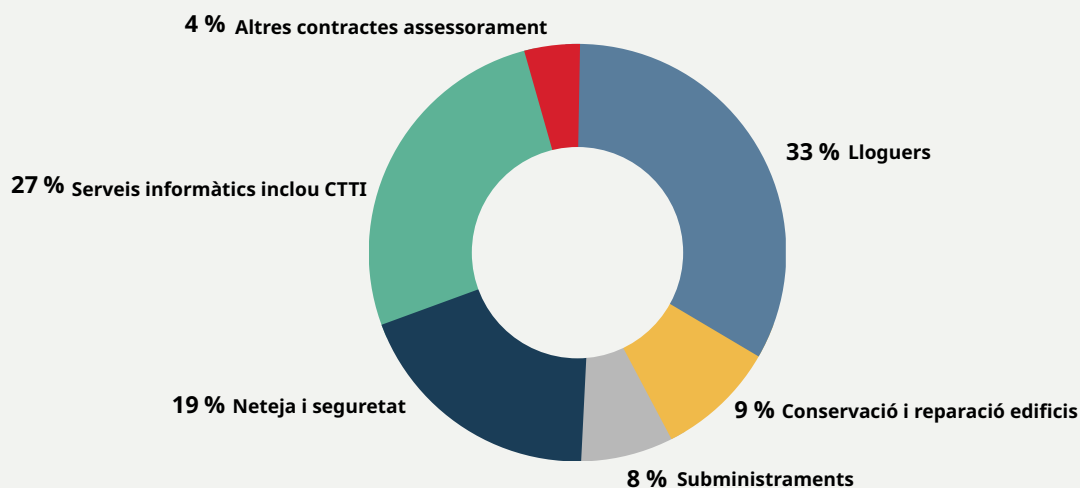
Els principals capítols de despesa	2020	2021	2022
<b>DESPESES DE PERSONAL</b>	30.678.329 €	33.183.046 €	34.375.885 €
<b>DESPESES CORRENTS EN BÉNS I SERVEIS</b>	1.422.567 €	1.612.508 €	2.013.372 €
<b>TRANSF. CORRENTS ENT. SEC. PÚB.</b>	26.685 €	105.850 €	140.090 €
<b>INVERSIONS REALS.</b>	557.553 €	609.444 €	355.038 €

Les despeses de personal han estat el 93,19 % del total del pressupost executat. Dins d'aquest capítol la part més important de l'augment són els increments de retribucions que contemplava la Llei de pressupostos (2 %) i el Reial Decret-Llei 18/2022 (1,5 %), un total de més 1,1M € respecte les retribucions de l'exercici 2021, 30 treballadors a jornada completa de mitja més que l'any passat i també per l'increment de les cotitzacions de la Seguretat Social (0,5M €), que suposen el 22,41 % de la despesa d'aquest capítol.

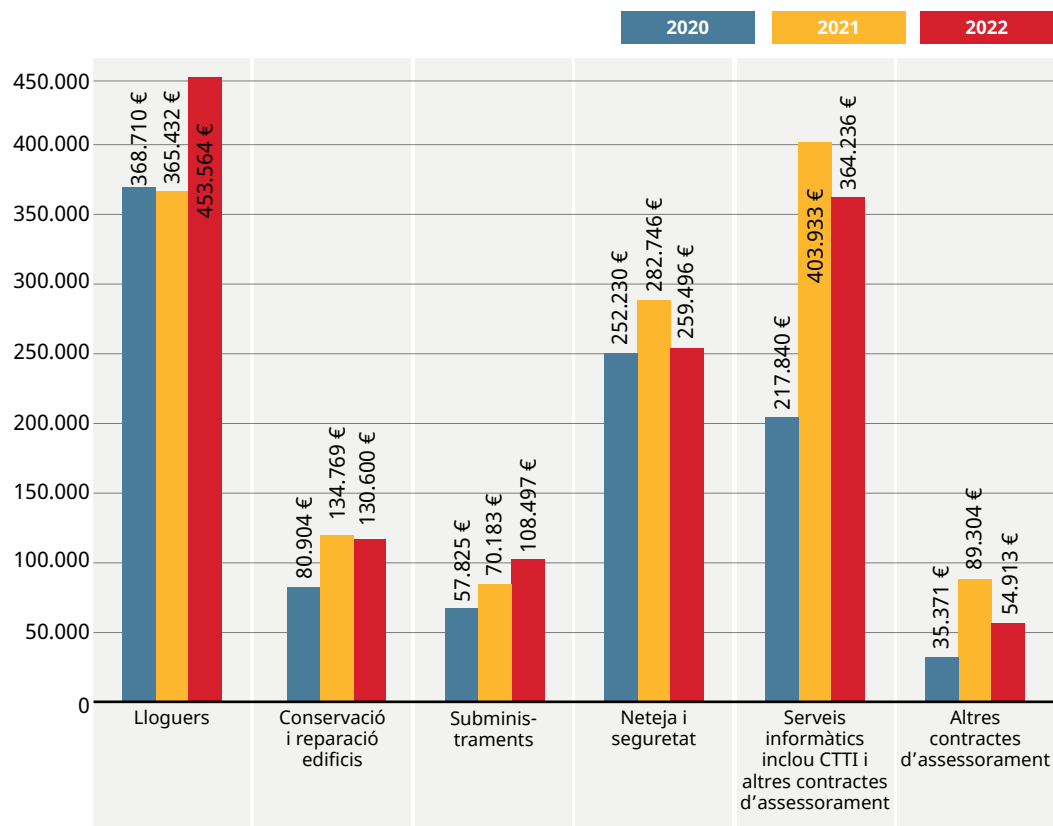
Els increments de les despeses de capítol 1 s'han finançat principalment per aportacions addicionals del Departament de Cultura, per la incorporació de romanents de tresoreria d'exercicis anteriors aprovats per la Intervenció General, per transferències de crèdit d'altres partides i per l'ampliació de crèdit per increments sobre els ingressos previstos inicialment.

De la resta de despeses corrents, s'ha diferenciat en els dos següents gràfics, les estructurals de les despeses directament relacionades amb l'activitat estratègica del CPNL.

### Despeses d'estructura



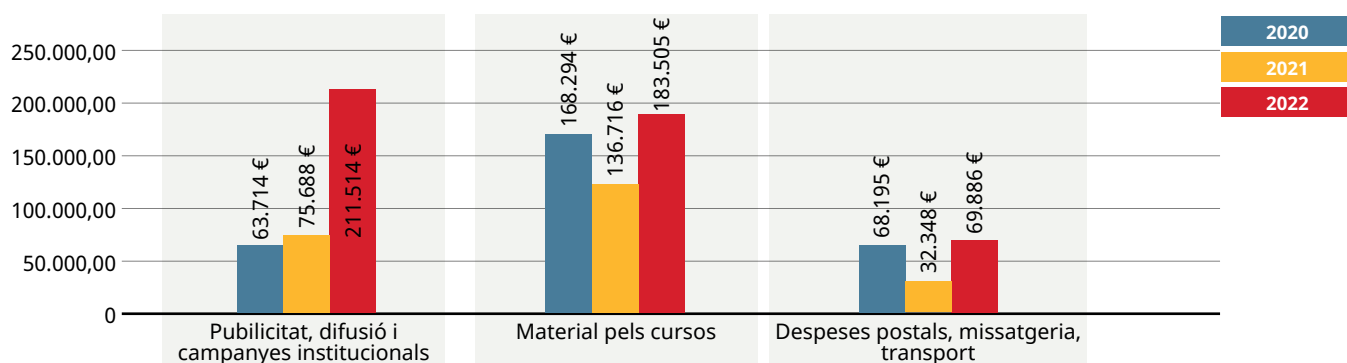
L'evolució d'aquest tipus de despesa en els darrers tres anys ha estat:



Les partides que han incrementat més són els lloguers i els subministraments.

- Lloguers i cànon: augment en el nombre de llicències per la gestió TIC del CPNL i per l'aplicació directa de l'increment de l'IPC en els contractes de lloguer.
- Subministraments: l'alça dels preus energètics ha suposat un increment de més d'un 50 % en la despesa elèctrica.

Despeses generades per l'activitat del CPNL:

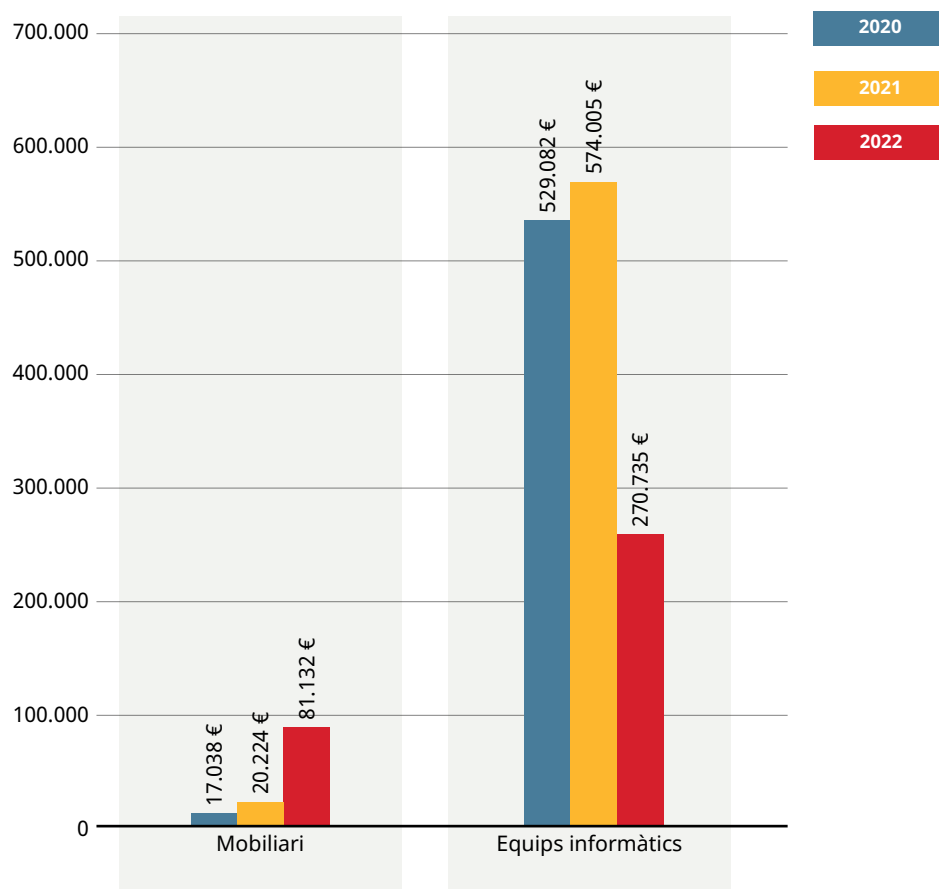


D'aquest any, cal remarcar l'increment molt notable en la inserció de publicitat ens els diferents mitjans de comunicació i les activitats de foment de l'ús als CNL del darrer trimestre de l'any.

Les transferències realitzades al Centre d'Iniciatives per la Reinserció (CIRE) s'han separat també segons siguin per la infraestructura (treballs de manteniment d'edificis) o per la pròpia activitat del CPNL (difusió i transports de materials). Aquesta despesa es va poder executar perquè el CAD va aprovar una transferència de crèdit entre els capítols 2 i 4, per poder encarregar aquests treballs al CIRE. L'import total transferit a aquesta entitat ha estat de 140.090,32 €.

En relació amb la inversió de l'exercici, cal destacar:

### Inversions



La inversió principal que ha dut a terme el CPNL ha estat d'equipament informàtic (110 portàtils) per import de 166.916,72 €, mitjançant el Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) i també s'han fet diferents inversions en infraestructura TIC per millorar la seu de serveis centrals, les dels CNL i altre equipament informàtic necessari per dotar les aules del CPNL.

Les compres de mobiliari per als centres que ho van demanar es van realitzar a través de l'Acord marc de mobiliari de la Comissió Central de Subministraments, majoritàriament han estat cadires per les aules i d'oficina.

## Els ingressos del CPNL

Com s'han finançat totes aquestes despeses?

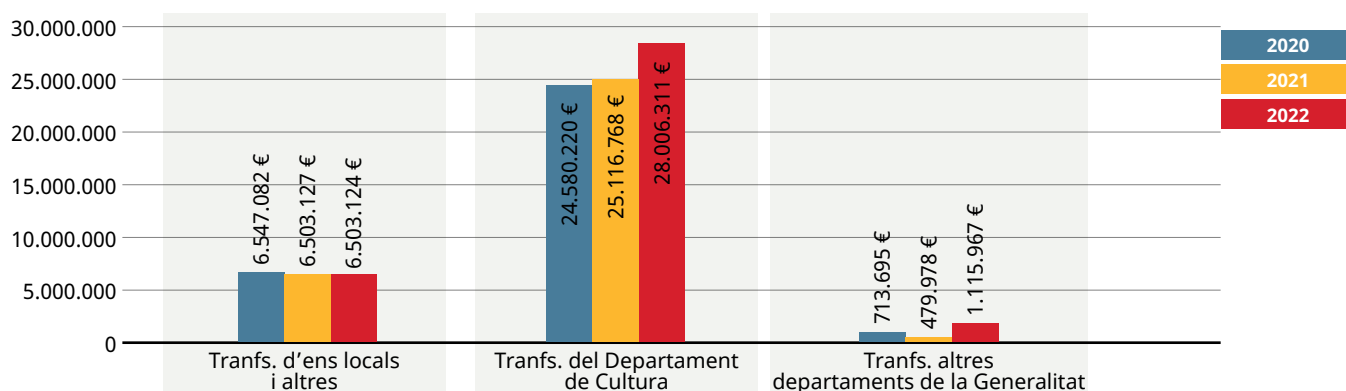
Durant aquest 2022, s'han reconegut ingressos per import de 37.636.409 € i s'han incorporat els romaments de tresoreria d'exercicis anteriors, prèvia autorització de la Intervenció General, per un import de 213.824,83 €.

El 92 % del finançament del CPNL són les aportacions del Departament de Cultura (74 %) i les dels ens locals consorciats (17 %).

El Departament de Cultura ha fet un increment d'aportacions de quasi 1,9M € respecte al pressupost inicialment aprovat (25.731.138 €), per finançar les despeses generades per l'activitat d'acollida excepcional i per una part de l'increment de les retribucions de personal de l'exercici.

L'aportació final del SOC ha fet incrementar notablement les aportacions dels altres Departaments de la Generalitat, ja que inicialment només hi havia previst l'ingrés d'Igualtat i Feminisme. El 2021, del SOC no es va rebre cap transferència perquè encara era vigent el Conveni Aprencat 2020. La renúncia dels cursos no realitzats durant el 2021, s'han comptabilitzat com una obligació del CPNL del capítol 2, d'aquest exercici.

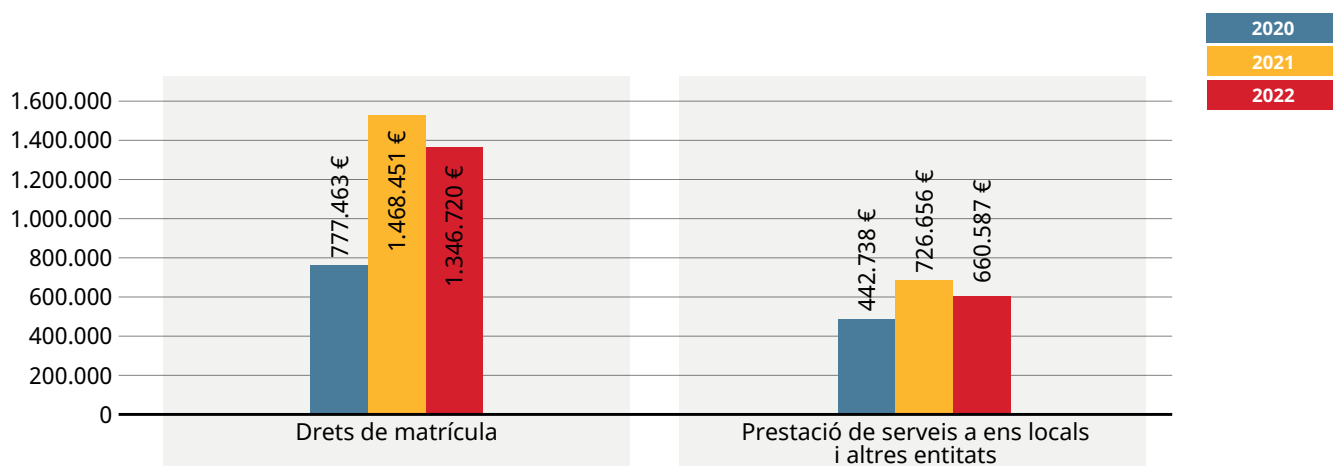
### Aportacions de la Generalitat i ens locals





Tot i que els ingressos propis en el seu conjunt han disminuït respecte al 2021, cal dir que a l'exercici anterior van haver-hi quatre períodes d'inscripció i, d'altra banda, la darrera matriculació del mes de desembre no va incloure grups de C2.

### Ingressos propis



# Servei de Recursos Humans

## Prevenció de riscos laborals

En relació a la gestió de la pandèmia del Coronavirus, el 16 de setembre queda sense vigència el Pla de contingència i reincorporació progressiva del CPNL, llevat de determinades mesures que queden recollides en el document: Mesures de prevenció i protecció enfront la situació de risc de contagi pel Coronavirus Sars-CoV-2. La gestió de casos COVID-19 es continuen informant al servei d'epidemiologia del Departament de Salut fins al mes de febrer els alumnes i fins al mes de novembre els casos positius del personal. El total de casos comunicats l'any 2022: alumnes: 349, personal: 230 (Amb baixa: 175 i sense baixa: 55).

Es va continuar gestionant tant la compra com l'enviament dels EPI (mascaretes) als CNL, que eren obligatoris fins al mes d'abril i voluntaris fins desembre.

S'han fet les 4 reunions ordinàries de Comitè de Seguretat i Salut (febrer, juny, octubre i desembre).

## Seguretat en el treball

Les visites de recollida de dades per a la identificació i avaluació de riscos s'han dut a terme en els centres de treball següents i les avaluacions de riscos de: Oficina de Català (OC) de Lloret de Mar, OC de Tordera, OC de Parets del Vallès, OC de Montornès del Vallès, Servei Comarcal de Català (SCC) de l'Urgell, SCC de la Segarra.

També s'han fet visita d'avaluació de riscos del CNL de Terrassa i Rubí, Servei Local de Català (SLC) de Terrassa i les delegacions de Sant Martí i Sants del CNL de Barcelona. S'ha fet informe de visita tècnica per canvi de local al SLC de Gavà.

S'ha donat resposta a 7 comunicats de risc (3 al CNL de Girona, 1 CNL de Tarragona, 1 CNL del Vallès Oriental, 1 CNL Vallès Occidental 3 i 1 CNL d'Osona) i el seguiment de 3 comunicats de risc anteriors al 2022 (2 Serveis Centrals i 1 CNL de Cornellà de Llobregat).

El 2022 hi han hagut 12 accidents de treball: 5 han causat baixa laboral i 7 no han comportat baixa laboral.

Mútua Universal ha fet un total de 93 visites en els centres assistencials de Mútua Universal, 62 visites en centres mèdics assistencials, 26 de part del personal d'infermeria i 4 visites per metges especialistes.

## **Ergonomia i psicosociologia aplicada**

Durant el 2022, s'ha continuat amb l'avaluació de riscos psicosocials del CNL de Roses i al mes de novembre es va emetre l'informe final.

## **Medicina del treball**

S'han gestionat i dut a terme 191 reconeixements mèdics (representa un 25,99 % de la plantilla) i s'han fet 27 informes tècnics d'adaptació de lloc de treball per motius de salut.

Del mes de juliol al desembre es va treballar per fer la licitació basada en Acord Marc per adjudicar el servei de prevenció aliè que gestionarà l'especialitat preventiva de Medicina del Treball durant el 2023. L'adjudicatari va ser Quirón Prevenció.

S'ha gestionat la distribució de farmacioles de Mutua Universal amb un total de 91 farmacioles enviades.

## **Formació i informació**

Durant l'any s'han programat diferents cursos i formacions en l'àmbit de la prevenció de riscos laborals: 2 cursos d'entrenar la resiliència en el dia a dia adreçat a tot el personal, 2 cursos de Relacions Humanes en l'entorn laboral Nivell 1 (CNL Montserrat i CNL Ca n'Ametller), 1 Curs de Relacions Humanes en l'entorn laboral Nivell 2 (CNL de Lleida).

També s'han organitzat en línia tallers relacionats amb la medicina del treball: 2 tallers de 'Cuida't l'esquena', 2 tallers d'educació visual i 3 tallers d'educació de la veu i 1 Taller d'hàbits saludables

De la mateixa manera, s'han adreçat informacions al personal sobre qüestions com l'activació del pla Neucat, onada de calor l'inici dels reconeixements mèdics i sobre la setmana saludable.

## Formació

Durant el 2022 s'ha recuperat l'oferta de cursos en la modalitat presencial i mixtos (aula virtual i presencial).

### Evolució del nombre d'inscrits

Any	Inscrits
2020	1.267
2021	4.156
2022	3.135



### Evolució dels inscrits d'acord amb la modalitat dels cursos

Any	Inscrits als cursos presencials	Inscrits als cursos en línia	Inscrits als cursos mixtos (aula virtual i presencial)	Inscrits als cursos de l'aula virtual
2020	117	133	0	1.017
2021	0	757	0	3.399
2022	198	640	216	2.081

### Evolució (%) de les inscripcions segons l'agrupació per àrea temàtica del curs

Àrea temàtica	% inscrits 2020	% inscrits 2021	% inscrits 2022
Administració digital	0 %	0,65 %	-
Coneixement de l'entorn	7,58 %	0 %	-
Directiva i comandaments intermedis	8,09 %	2,5 %	-
Ensenyament	16,89 %	28,78 %	26,09 %
Foment de l'Ús	0 %	13,86 %	11,07 %
Gestió del coneixement	3,21 %	0 %	-
Habilitats socials i comunicació	7,65 %	12,89 %	2,14 %
Llengües estrangeres	5,37 %	0 %	1,88 %
Marc legal	0 %	4,35 %	-
Prevençió de riscos laborals	5,13 %	13,83 %	18,18 %
Recursos humans	0 %	13,86 %	7,59 %
Tecnologies de la informació i la comunicació	46,09 %	16,48 %	33,05 %
VxL	0 %	0,55 %	-

A trets generals, comentar que, pel que fa a l'agrupació d'ensenyament, el nombre d'inscripcions es manté. Destaquem l'oferta de cursos i seminaris web següents: Mediateca, Presentació de materials dels grups de conversa, La metodologia i materials del curs oral de català Ep! Escola i Parla i la formació adreçada als formadors que imparteixen cursos de nivell C2. Les inscripcions relacionades amb Foment de l'ús es corresponen amb el Seminari web de presentació del Model de llengua i amb les sessions d'intercanvi d'experiències sobre diferents serveis que el CPNL ofereix.

La necessitat d'impulsar l'ús del servei al núvol mitjançant el SharePoint, cursos sobre Teams i cursos preparatoris per a l'obtenció de l'acreditació ACTIC han fet que s'hagi duplicat el nombre d'inscripcions a la formació en l'àmbit de les tecnologies de la informació i la comunicació. S'incrementa la formació en l'àrea del benestar i la salut amb l'oferta de cursos sobre resiliència.

Al llarg de l'any 2022, amb la col·laboració dels serveis corresponents, s'han desenvolupat els projectes de virtualització de continguts formatius de l'eina de disseny gràfic Canva i de la plataforma Teams de Microsoft Office 365.

La mitjana global de la valoració dels alumnes als cursos de català del pla de formació ha estat el següent:

<b>Nivell d'avaluació: satisfacció</b>	<b>8,77</b>
<b>Nivell d'avaluació: aprenentatge</b>	<b>8,17</b>
<b>Nivell d'avaluació: transferència</b>	<b>8,63</b>

## Cessió de cursos a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya

El CPNL va sol·licitar a l'Escola d'Administració Pública de Catalunya la cessió de cursos virtuals del seu catàleg d'activitats formatives, que s'adreça als diferents departaments i organismes de la Generalitat de Catalunya. Aquests cursos són en línia i requereixen de Moodle propi per part de l'entitat sol·licitant.

La necessitat de la formació del teletreball i la implementació de la plataforma Moodle en els cursos de català han fet possible que aquests continguts s'incorporessin al catàleg de cursos del CPNL.

### Cursos de teletreball amb la modalitat d'autoaprenentatge

Nom del curs	Núm. edició	Alumnes
Formació per al teletreball. Autoaprenentatge	4	474
Formació per a la supervisió del teletreball. Autoaprenentatge	3	102
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>576</b>

## Agència de Ciberseguretat de Catalunya

D'acord amb el document estratègic de Política de ciberseguretat de la Generalitat de Catalunya, des de l'Agència de Ciberseguretat de Catalunya s'han programat cursos adreçats al personal del CPNL.

Els alumnes valoren amb un 8,97 % l'aplicabilitat d'aquests coneixements al seu lloc de treball

Nom del curs	Núm. edició	Inscrits
Formació bàsica en ciberseguretat i protecció de dades en el lloc de treball. Autoaprenentatge	3	327

# El Servei TIC

El 2022 ha estat molt marcat per una gran conscienciació en referència a la seguretat dels sistemes de la informació. Fruit d'aquesta preocupació s'ha elaborat el Pla de Seguretat de la Informació del CPNL i una proposta de Pla Director de Seguretat. També el 2022 ha sigut un any de consolidació dels serveis en línia oferts pel CPNL, ja que se'ls ha dotat de més consistència i capacitat. Això ha sigut com a conseqüència d'un desenvolupament de programari immers en un cicle de millora contínua, aplicant correctius i desenvolupant noves versions adaptatives o evolutives de les aplicacions existents, alhora que s'ha treballat en noves aplicacions. En els evolutius, són destacables –per volum– els de l'aplicació d'Inscripció en línia que han permès separar el tràmit de determinació del nivell inicial del tràmit d'inscripció o els evolutius de transformació de l'aplicació PLAU en la plataforma Gaudí (Gestió d'activitats unificada de dinamització) o les millores en el rendiment de Sigma. Aquests evolutius, ja sigui per incorporació de millores o per adaptació a canvis de normativa, també han anat aparellats al desenvolupament de noves versions de les aplicacions Sigma i "Backoffice" de gestió de la inscripció i de generació d'aules.

Pel que fa a volumetries de la inscripció, les dades del 2022 permeten observar que la plataforma d'inscripció en línia és qui gestiona més càrrega d'inscripcions durant el mes de setembre, mentre que en els altres períodes és la plataforma Sigma des de la qual es gestionen més inscripcions. Aquest comportament s'explica per la "inscripció a l'aula" dels alumnes de continuïtat que es gestiona a través de Sigma i del fet que la plataforma en línia només està oberta en els períodes d'inscripció general.

	Inscripcions a Sigma	Inscripcions en línia
gener	2.367	
febrer	877	
març	8.759	8.709
abril	2.892	
maig	703	
juny	1.771	1.429
juliol	479	
agost	27	
setembre	10.977	12.228
octubre	1.165	
novembre	1.576	
desembre	10.081	6.377
<b>TOTAL</b>	<b>41.674</b>	<b>28.743</b>

El novembre del 2022 es va posar en funcionament l'evolutiu de l'aplicació amb el tràmit de determinació de nivell com a tràmit separat del tràmit d'inscripció i en dos mesos l'aplicació va gestionar gairebé 20.000 tràmits: 5.794 al novembre i 13.581 al desembre.

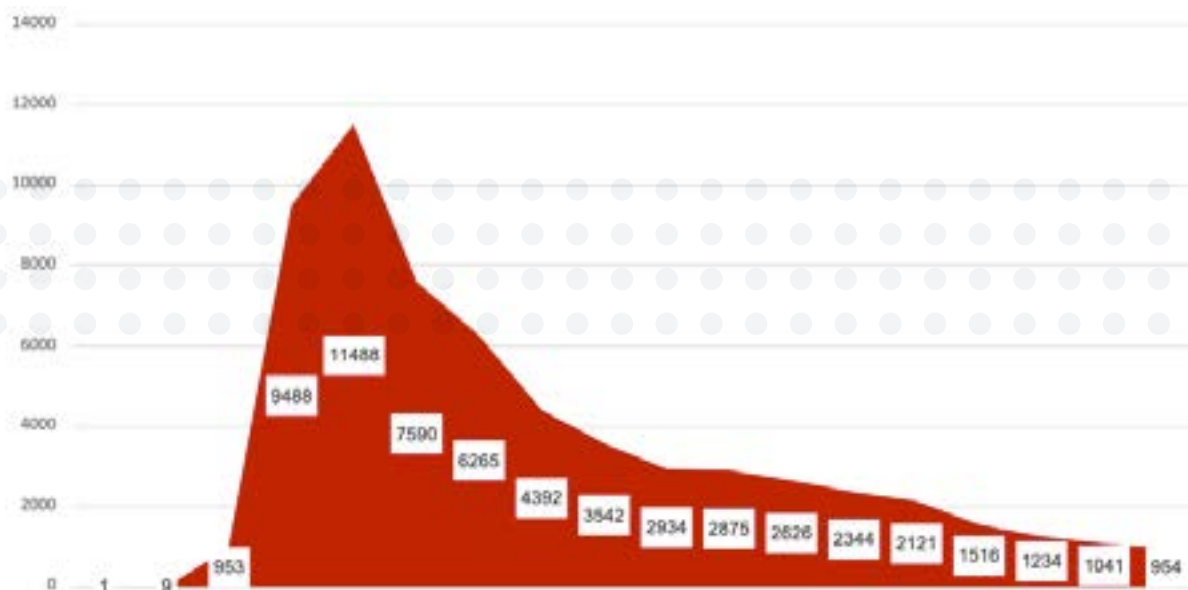
A un 47 % de les persones se'ls ha assignat un curs de nivell Inicial, Bàsic 1 o un curs de català oral a partir de les respostes al qüestionari inicial, mentre que un 19 % van fer també una prova de col·locació.

### Volums gestionats per les aplicacions durant els terminis més importants

Nivell preexistent a Sigma	3.365		
Només qüestionari inicial	8.734		
Certificats de nivell validats	986	46	Van aportar certificat i van fer prova de nivell
Qüestionari inicial i prova de nivell	3.394	3.050	El qüestionari inicial els va fer demanar una prova de col·locació
		344	Van demanar fer la prova tot i que el qüestionari inicial ja els havia atorgat un nivell Inicial, Bàsic1 o de Curs Oral
Tràmits no validats i/o abandonats	1.405		
Altres situacions	694		

Pel que fa al temps que una persona triga a fer els tràmits en línia, en gairebé el 64 % dels tràmits l'usuari ha fet el registre de dades i s'ha validat en menys d'un minut, i en menys de 5 minuts en un 89 % dels casos, i més del 80 % de les persones que han completat la determinació de nivell amb qüestionari inicial en menys 5 minuts, comptant el registre i la validació de dades.

Durant l'any 2022 també s'han executat tests d'estrès de les aplicacions i actuacions de millora del rendiment del programari d'inscripció en línia, del Sigma i de les infraestructures de processament per poder ajustar la resposta de les plataformes als moments d'estrès que es produeixen durant els terminis d'inscripció, en què la major part de la demanda es concentra durant les tres primeres hores.





Pel que fa a nou programari, s'ha desenvolupat un prototip funcional de l'aplicació de cita prèvia "Demandar hora", que està actualment en fase d'avaluació, i també s'ha iniciat el desenvolupament del servei que ha de permetre connectar les aplicacions del CPNL amb la PICA (Plataforma d'integració i col·laboració administrativa de la Generalitat).

També s'ha desenvolupat una nova aplicació de "Calendari laboral" amb una millora important en la part de gestió interna de RH, en el calendari que poden consultar els treballadors i en la interconnexió amb altres aplicacions, i s'ha finalitzat i posat en funcionament una primera versió de l'aplicació "VxL auxiliar", que permet generar els carnets dels voluntaris i aprenents de VxL i que es preveu que durant l'any 2023 substitueixi completament l'actual aplicació basada en (Microsoft) Access de gestió de parelles VxL.

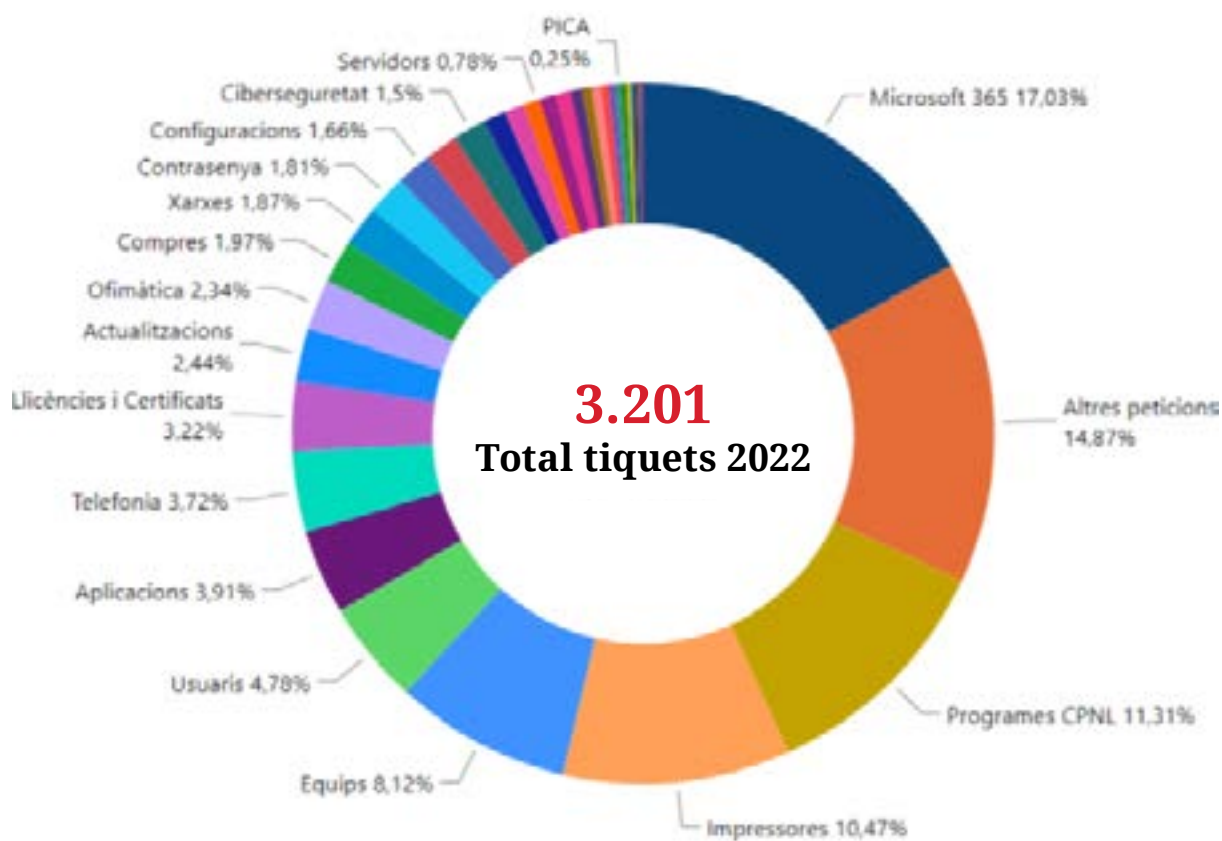
Pel que fa al "Portal de l'estudiant", s'ha iniciat la fase d'estudi i de consultes tècniques i legals que ens permetin establir un full de ruta d'implementació d'eines i d'adequació de sistemes del CPNL per tal de poder-hi anar implementant -de forma gradual- tràmits amb els alumnes com la publicació de notes o l'autogeneració de certificats complint amb les garanties de seguretat i la normativa que regula l'administració electrònica.



També és destacable que part de l'equip s'ha format i ha obtingut la certificació oficial en el marc de treball àgil "Scrum" com a primer pas per iniciar un procés d'implantació formal d'aquest marc de treball durant l'any 2023. Aquest marc àgil s'adequa a l'estratègia de desenvolupament incremental que ja estem aplicant i ens ha de facilitar estratègies i eines per millorar en rapidesa i flexibilitat en la gestió del desenvolupament de solucions de programari amb requisits que sovint són inestables o canviants en una societat actual de canvis accelerats:

- 3 prototips d'aplicacions desenvolupats
- 2 aplicacions desenvolupades internament
- Evolutius, adaptatius i correctius de 3 aplicacions desenvolupats en model de col·laboració entre empresa externa i recursos interns
- 1 estudi previ per al desenvolupament de l'aplicació "Portal de l'estudiant" i la implantació de tràmits en línia
- 1 estudi conjunt amb el Departament de Cultura per convertir el CPNL (i, a partir d'aquí, altres ens) com a emissors de dades dels certificats de català a PICA
- Diversos estudis iniciats sobre adequació a la normativa d'administració electrònica i procediment administratiu i la seva implementació tècnica en els sistemes existents del CPNL.

D'altra banda, pel que fa l'assistència de suport oferta pel Servei TIC, durant el 2022 es van registrar 3.201 tiquets, dels quals 2.048 han sigut incidències i 1.153, sol·licituds. El total de tiquets tancats ha sigut de 3.073.



En referència a la contractació TIC, durant el 2022 s'ha mantingut la tendència dels darrers anys pel que fa a l'esforç econòmic i de gestió per a l'aprovisionament de serveis i productes TIC. Destaquem la finalització en l'aprovisionament d'equips per al personal. S'ha continuat efectuant la inversió necessària en equips comuns com ara infraestructura de xarxa, màquines multifuncionals o material audiovisual, entre d'altres. Tanmateix s'ha continuat amb el procés de migració de la contractació cap al Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI), per a l'acompliment de l'Acord de Govern 8/2019, així com l'adquisició de llicències de programari a través de la plataforma de gestió de llicències del CTTI.

En total s'han executat uns 40 contractes derivats de licitacions pròpies, d'adhesions a acords marc i contractacions menors. Aquestes són les contractacions més significatives que s'han dut a terme:

- Serveis professionals per al manteniment correctiu i evolutiu de la Plataforma d'inscripció en línia i tràmits així com les aplicacions de gestió interna backoffice i Sigma.
- Serveis professionals per a la millora del rendiment de les aplicacions.
- Serveis professionals de consultoria en la infraestructura informàtica que el Consorci té allotjada a Amazon Web Services (AWS).
- S'ha licitat i adjudicat el lloguer i manteniment de 19 equips multifuncionals per als CNL.
- S'ha iniciat l'adquisició de llicències A3 de Microsoft al CTTI, inicialment amb 400 subscripcions.

<b>Certificació digital</b>	Certificats digitals emesos	<b>27</b>	
<b>Equipament adquirit el 2022</b>	<b>Ordinadors i altre equipament</b>	Equips de treball portàtils amb base de connexions i accessoris	<b>110</b>
		Pantalles	<b>2</b>
		Impressores d'oficina	<b>5</b>
	<b>Renovació i ampliació del CPD de Serveis Centrals</b>	Equips servidors	<b>1</b>
		Cabina de discs	<b>8</b>
	<b>Renovació i ampliació de components de xarxa</b>	Tallafocs i commutadors	<b>20</b>
		Plats WIFI per als centres	<b>147</b>
	<b>Equipament audiovisual</b>	Projectors portàtils	<b>24</b>
		Monitors tàctils 65 polzades	<b>2</b>
	<b>Accessoris</b>	Material divers tipus altaveus, cablejat, amplificadors de veu	
<b>Comunicacions</b>	Millores en línies FTTH i noves altes		
	Peticions de modificacions de línia: desviaments i canvis de locució	<b>92</b>	
	Gestió d'altres de línies mòbils	<b>27</b>	

Es va dur a terme una planificació i desplegament del sistema Wi-Fi als CNL, tant per a personal del CPNL com per a alumnes. La previsió de finalització és el gener del 2023. Aquest sistema s'ha pensat amb una controladora central instal·lada a Serveis Centrals (SC) que permet fer actualitzacions i canvis a tota l'estructura Wi-Fi

Una altra actuació principal durant el 2022 ha estat iniciar els tràmits per a l'adequació del lloc de treball segons el nou model TIC del CTTI. A banda d'això, s'han realitzat grans evolutius a les infraestructures de xarxa i la implementació de serveis als CNL:

- Desplegament de sistemes Wi-Fi: s'ha planificat i instal·lat sistemes Wi-Fi als CNL per al personal i els alumnes amb un total de 114 aparells instal·lats. També s'ha implementat un sistema de controladora al CPD de SC (Serveis Centrals) per supervisar i gestionar remotament els aparells Wi-Fi.
- Instal·lació de commutadors de xarxa intel·ligents: s'han instal·lat 20 commutadors de xarxa intel·ligents als CNL per millorar la infraestructura de xarxa. Aquests commutadors permeten crear segments de xarxa per a diferents serveis, com separar la xarxa Wi-Fi dels alumnes de la xarxa del centre o preparar la implementació de les centraletes virtuals de la Generalitat.
- Reconfiguració del protocol TCP/IP: a causa de l'ampliació de serveis i l'increment de les infraestructures, s'ha reconfigurat el protocol TCP/IP utilitzat per connectar dispositius i navegar per Internet tant a SC com als CNL. És important adaptar les configuracions per garantir un funcionament adequat.
- Còpies de seguretat i redisseny del Pla de Recuperació davant desastres: s'han creat procediments per adaptar les còpies de seguretat de tota la informació del CPNL al núvol. Això inclou les còpies de seguretat dels usuaris (Microsoft 365) i dels equips virtuals i l'estructura al núvol. També s'han incorporat i configurat nous sistemes per a la planificació de la recuperació de desastres, amb l'objectiu de protegir la informació en cas d'atacs o altres tipus de desastres.
- Actualització dels tallafocs: s'han actualitzat els 32 tallafocs dels CNL per connectar-se amb SC. Aquests nous models de tallafocs permeten una gestió centralitzada i connexions més ràpides.
- Actualització del maquinari intern de SC: s'ha actualitzat el maquinari intern de SC per oferir diferents serveis als CNL, com aplicacions internes i servidors per a tota l'estructura.
- Maquetació i personalització de portàtils: s'ha coordinat amb suport per maquetar i personalitzar els nous portàtils dels CNL. Aquests portàtils ja venen amb la suite de Microsoft 365 instal·lada, ja que el CPNL disposa ara de llicències per a tots els usuaris, en total s'han personalitzat 385 portàtils.
- Incorporació d'equips al núvol: s'ha gestionat la incorporació dels equips al núvol, la qual cosa permet un ús més eficient ja que permet que diferents usuaris facin ús del mateix equip sense comprometre les dades i evita problemes en els inicis de sessió ja que només es necessita una connexió de Internet, en total s'han unit 533 equips a Azure (Núvol de Microsoft)



**CONSORCI PER A LA  
NORMALITZACIÓ LINGÜÍSTICA**

Serveis Centrals del CPNL  
Carrer de Muntaner, 221  
08036 Barcelona



[www.cpl.cat](http://www.cpl.cat)