

<b>Any:</b>	2023	<b>Data:</b>	25/06/2024
-------------	------	--------------	------------

### Seguiment de revisions anteriors

A la revisió del sistema l'any 2022 es varen marcar les següents recomanacions:

- Reformular la política de qualitat i altres documents estratègics a partir de la nova visió estratègica adquirida durant l'elaboració del mapa estratègic 2021, de la revisió dels valors, etc...
- Millorar la implantació i adequació del nou programa de gestió i reformular els processos i procediments amb els canvis que es derivin de les utilitats del programa de gestió.
- Redefinir els espais de treball i l'encaix de la gestió global de qualitat amb l'actual estructura tècnica de l'entitat (comitè de qualitat? Equip motor? Equip tècnic?... ) de manera que hi pugui haver una visió més global del sistema i un treball més curós en aquells aspectes que van més enllà del compliment dels procediments.

La valoració que se'n fa, a data actual, és:

- Al mes de juny de 2023 es va aprovar una nova política de qualitat que incorpora les recomanacions marcades a la revisió del sistema del 2022
- No s'ha avançat en el desenvolupament del programa de gestió ni en la redefinició dels espais de treball i l'encaix de la gestió global de la qualitat. El 2023 ha estat un any amb baixes importants a l'equip tècnic de l'entitat i amb les tasques derivades de la planificació d'un canvi de locals que s'ha fet a inicis del 2024. Aquests dos temes, que són molt importants per a l'entitat es previst que es desenvolupin al 2024.

### Revisió i seguiment del elements de context (FR-DIR-17)

- S'ha revisat en data 22/02/2023 i s'ha incorporat alguns canvis, fruit, en part, de les aportacions fetes pels equips de les diferents àrees.





### Revisió i seguiment dels grups d'interès (FR-DIR-18)

- S'ha revisat en data 22/02/2023 i s'ha incorporat alguns canvis, fruit, en part, de les aportacions fetes pels equips de les diferents àrees.

### Revisió i seguiment de la Planificació estratègica i dels Objectius

El 2021 es va posar en marxa el nou mapa estratègic del CAE. Es tracta d'una eina conceptual desenvolupada l'any 2020 amb el suport de Vector 5 que identifica diferents àmbits existencials, organitzatius i de projecció de l'entitat i permet establir-hi accions prioritàries i estratègiques. Aquestes accions prioritàries s'han incorporat als objectius anuals de l'entitat, conjuntament amb altres objectius puntuals.

Els objectius a assolir al 2023 estan basats en aquest mapa estratègic. A data 31/12/2023, l'estat dels objectius és:

	Objectius / accions totalment assolits o finalitzats	11	42,3%
	Objectius / accions iniciats, avançats, o assolits parcialment	9	34,6%
	Objectius / accions poc treballats o assolits	2	7,7%
	Objectius / accions no iniciats o que no s'han assolit	4	15,4%

Un 77% del objectius han estat totalment o parcialment assolits. Es considera un bon nivell d'execució, en la línia dels darrers anys.

### Satisfacció del client

De manera coherent amb el nou mapa estratègic, des del CAE es fa una interpretació àmplia del terme client, fent-lo extensiu a tots aquells agents que estan directament implicats en el desenvolupament de les diferents activitats i serveis: usuaris i usuàries, particular, entitat o organisme que contracta el servei i personal propi implicat en l'execució del servei.

En funció dels diversos àmbits d'activitat de l'entitat, s'utilitzen instruments diferents de recollida de dades, tal com es recull en el següent quadre:



Àmbit	Usuari/ària		Client		Personal propi	
	Perfil	Instrument	Perfil	Instrument	Perfil	Instrument
Formació	Alumne/a	FR-FRM-14	Entitat encarrega	FR-FRM-44	Formador/a	FR-FRM-13
Pràctiques FRM	Alumne/a pràctiques	FR-FRM-56	Centre pràctiques	FR-FRM-57		
Projectes	Participant	Enquesta satisfacció específica	Entitat col·laboradora	Enquesta satisfacció específica	Dinamitzador/a, educador/a	Enquesta satisfacció específica
Serveis	Famílies	FR-SRV-06	Entitat encarrega	FR-SRV-04	Monitor/a menjador	FR-SRV-07
					Director/a casal	FR-SRV-08
					Monitor/a casal	FR-SRV-09
Banc de Recursos			Entitat que en fa ús	FR-BDR-05		
Activitats	Participant	Enquesta satisfacció específica			Dinamitzador/a	Enquesta satisfacció específica
Assessoraments entitats	Usuari	Enquesta satisfacció específica				

Des del 2018 s'utilitza una escala de valoració que va del 0 al 5, substituint l'existent fins a aquell any que anava de l'1 al 10. Això fa difícil poder establir comparacions directes entre les dues escales. Comptant el 2022 ja es disposa de dades de 5 anys amb la nova escala i, per aquest motiu, s'han eliminat les referències a anys anteriors al 2018.

## 1. VALORACIÓ SATISFACCIÓ GLOBAL

El resum global corresponent a l'any 2023 està detallat al següent quadre:

Àrea	Usuari/ària	Client	Professional/s	Mitjana àrees
Formació	4,5	4,3	4,4	4,4
Pràctiques Formació	4,7	4,3		4,5
Serveis	4,5	4,6	4,3	4,5
Banc de Recursos		4,8		4,8
Activitats	4,8		4,7	4,8
Assessorament entitats	5,0			5,0
Mitjana agents	4,7	4,5	4,5	4,6

## Històric

Anys	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Valoració global	4,6	4,7	4,6	4,6	4,4	4,4

- La mitjana total de satisfacció del 2023 reula una dècima respecte al 2022, però es manté amb les xifres del 2020 i 2021.
- No hi ha grans oscil·lacions respecte dels anys anteriors.
- La satisfacció més baixa se situa entre els agents dinamitzadors/es, i entre aquests, els de l'àrea de serveis. Caldrà incidir-hi de cara a millorar la satisfacció d'aquest col·lectiu.

## 2. SATISFACCIÓ USUARIS/ÀRIES I PARTICIPANTS

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Usuaris/àries cursos	4,5	4,7	4,5	4,4	4,4	4,5	
Alumnes període de pràctiques	4,7	4,7	4,6				(1)
Famílies serveis (usuaris)	4,5	4,7	4,4	4,5	4,2		
Participants activitats	4,8	4,7	4,6				(2)
Usuaris/àries servei assessorament	5		4,8				(3)
Mitjana	4,7	4,7	4,6	4,5	4,2	4,5	

- (1) Indicador molt recent que recull la satisfacció que fan els i les alumnes als centres de pràctiques de manera individual. Això permet disposar d'informació sobre la idoneïtat i la qualitat dels centres que acullen alumnes en pràctiques i poder detectar aquells centres que encadenin valoracions baixes.
- (2) Indicador recent. No és possible aplicar-lo a totes les activitats i s'ha fet, exclusivament, en aquelles on hi ha hagut un procés d'inscripció i, per tant, es disposa de dades de contacte de les persones participants per a que puguin emplenar un formulari d'avaluació.
- (3) No hi ha dades corresponents al 2022.

### 3. SATISFACCIÓ CLIENTS

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Entitats que encarreguen activitats formatives	4,3	4,6	4,9	4,8	4,6	4,4	
Entitats que acullen alumnes de pràctiques	4,3	4,7	4,7	4,7	4		
Entitats que encarreguen serveis	4,6		4,5	4,7	4,4		
Persones, entitats que utilitzen Banc de Recursos	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8		
Mitjana	4,5	4,7	4,8	4,8	4,5	4,4	

### 4. SATISFACCIÓ PROFESSIONALS I DINAMITZADORS/ES

Tot i que no tenen la consideració de clients, des del CAE i La Xarranca es recull la valoració de la satisfacció envers l'entitat del personal propi que executa les diferents activitats: formadors/es, monitors/es...

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	Observ
Formadors/es	4,4	4,7	4,9	4,7	4,6	4,6	
Monitors/es de serveis	4,3	4,3	4,3	4,4	4,5		
Dinamitzadors/es activitats	4,7	4,4	4,7				
Mitjana	4,5	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6	

### 5. VALORACIÓ ADMINISTRACIONS

#### a. Servei d'Ocupació de Catalunya

Des de l'any 2015 a l'any 2019, les adjudicacions del SOC de cursos de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu (Monitors/a) s'han fet en el marc del Pla de Formació de l'Hostaleria i el Turisme, que es regula a través d'un Acord Marc i d'un concurs públic. En aquest acord marc d'Hostaleria i Turisme, el CAE ha estat adjudicatari de tots els contractes de Manresa i la comarca del Bages dels cursos de Dinamització d'Activitats de Lleure Educatiu.

Al 2020 es dona per finalitzat el model d'Acord Marc d'adjudicació d'accions formatives i els cursos que incorporava passen una altra vegada a les convocatòries de FOAP. En aquest nou format, el CAE ha sol·licitat i obtingut subvenció per a les següents accions:

Convocatòria	A executar	Cursos DALLE sol·licitats	Cursos DALLE aprovats
2020	2021	1	1
2021	2022	2	2
2022	2023	2	2
2023	2024	3	3

Es valora positivament la satisfacció del Servei d'Ocupació de Catalunya envers el CAE com a proveïdor de formació.

#### b. Direcció General de Joventut

Es manté la subvenció de la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya per al suport per a la tasca associativa i formativa de l'entitat per a l'any 2023. Es considera que la satisfacció de la Direcció General de Joventut envers el CAE és molt positiva.

#### c. Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat



Es mantenen les subvencions de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat per a la impartició de cursos del Pla de Formació del Voluntariat de Catalunya. Es considera que la satisfacció de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat és positiva.

**d. Consorci de Formació Continua de Catalunya**

L'any 2015 el CAE va poder optar a la concessió de subvencions per a la formació de persones treballadores degut a un canvi normatiu que obria l'accés a aquests recursos a altres entitats més enllà de patronals i sindicats. Des del 2015 el CAE ha obtingut fons públics per a la realització d'aquestes accions. L'any 2022 l'atorgament es va veure reduït considerablement degut a l'increment d'entitats sol·licitants i algunes deficiències en la documentació de sol·licitud. En paral·lel, el CAE va obtenir del Consorci un altre ajut per al desenvolupament del programa Projecta't. Al 2023 s'han recuperat les xifres de la subvenció per als programes de formació contínua i s'ha tornat a obtenir ajut per la programa Projecta't. Es considera que la satisfacció del Consorci de Formació Continua de Catalunya és molt positiva.

Les diferents dades objectives permeten afirmar que hi ha una satisfacció important per part de totes aquelles persones que, d'alguna manera o altra, tenen la consideració de client. Aquesta valoració objectiva reforça la sensació, més subjectiva, que en general, CAE i Xarranca ofereixen les seves activitats (formació, projectes, serveis...) amb un alt component de qualitat i de professionalitat.

**6. RECLAMACIONS**

Durant l'any no s'ha rebut cap reclamació.

**7. CANAL ÈTIC**

Durant l'any 2022 es va posar en marxa un formulari anònim de denúncies a través del web. Aquest any s'han rebut 4 missatges anònims, (3 dels quals sobre un mateix problema) que s'han treballat degudament per solucionar-los.

**Indicadors, característiques i tendències dels processos i del producte/servei / i accions a realitzar si hi ha desviacions**

Es valoren algunes tendències respecte de diferents indicadors.

**1. ACTIVITAT**

• **Nombre d'activitats formatives, durada i participants.**

Comparatiu anys anteriors	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Activitats programades				77	92	90	92	101	86	83
Hores programades				2.511	3.296	3.066	3.766	3.205	2.232	2.748
Activitat fetes	74	117	120	69	80	84	76	87	74	62
Activitats executades/programades				90%	87%	93%	83%	86%	86%	75%
Hores fetes	2.286	3.298	3.189,5	2.429	3.008	2.912	3.653	2.876	1.790	2.307
Hores executades/programades				97%	91%	95%	97%	90%	80%	84%
Alumnes	1.118	1.533	1.559	905	1.162	1.246	1.110	1.288	1.578	917

Hi ha hagut una reducció important d'accions, hores i participants, en bona part degut a la disminució del nombre d'accions formatives per a persones treballadores concedides pel Consorci de Formació Contínua de Catalunya. Caldrà estar atenst al 2024 per veure com evolucionen les xifres.

A partir de 2021 es deixen de comptabilitzar les dades corresponents a la programació per centrar-se només en les dades d'activitat executada. Actualment les accions formatives vinculades a subvencions són majoritàries, a diferència de fa cinc o sis anys en que els cursos d'oferta pròpia copaven la pràctica totalitat de l'oferta formativa del CAE. Això fa que actualment es dediqui força esforços a evitar la suspensió de cursos, ja que suposaria una revocació parcial de la subvenció vinculada.

• **Nombre de projectes i serveis**

No es disposa de dades estructurades d'anys anteriors per poder fer la comparació.

• Nombre d'usos del Banc de Recursos

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
Usos interns	820	356	169	238	604	353	334	338	273	133
Usos externs	561	460	196	49	483	472	467	262	234	196
Usos totals	1.381	816	365	287	1.087	825	801	600	507	329

El 2023 ha estat l'any amb les millors xifres de préstec exterior i d'ús intern del Banc de Recursos. Més enllà de la normalització de l'activitat, s'han vist reflectits els esforços de l'entitat per dinamitzar aquest servei.

## 2. NIVELLS DE SATISFACCIÓ

Veure apartat satisfacció client

## No conformitats, reclamacions i accions correctives

Les No Conformitats i incidències detectades durant l'any es detallen en els quadres adjunts.

Àrea	NC	%
FRM	3	43%
DIR	1	14%
GDQ	1	14%
BDR	0	0%
ADM	0	0%
Equips	0	0%
SRV	0	0%
PRJ	1	14%
Altres	1	14%
<b>Total</b>	<b>7</b>	

Estat 31/12	Núm	%
Tancades	4	57%
Obertes	3	43%

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre NC	7	8	16	3	24	32	16	33	26	36	20
% Tancades dins l'any	57%	75%	56%	67%	58%	78%	88%	82%	84%	83%	70%

## Propostes de millora

Durant l'any s'han presentat les idees que es detallen en els quadres adjunts.

Àrea	IM	%
FRM	2	33%
DIR	0	0%
GDQ	0	0%
BDR	0	0%
ADM	0	0%

Equips	0	0%
SRV	2	33%
PRJ	2	33%
Altres	0	0%
<b>Total</b>	<b>6</b>	

	Núm	%
Proposades	6	
Acceptades	3	50%

Estat 31/12	Núm	%
Tancades	1	33%
Obertes	2	67%

	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014	2013
Nombre IM	3	13	15	2	20	11	8	9	9	10	12
% Tancades dins l'any	33%	33%	44%	50%	55%	73%	88%	67%	33%	90%	17%

## Auditories internes

L'auditoria interna es va fer entre el 8 i el 26 de maig de 2023, d'acord amb la norma ISO 9001:2015. L'equip auditor el van formar Nasi Muncunill i Rosa Porquet que varen auditar les diferents àrees d'activitat de CAE i Xarranca. Durant l'auditoria es van detectar:

No conformitats	3
Comentaris i oportunitats de millora	1

Les NC i IM detectades s'han documentat a través del format de millora.

## Auditories externes

En data 23/11/2023 es fa fer auditoria de seguiment. Va anar a càrrec de l'auditor Josep M<sup>a</sup> Dexeus, de l'entitat certificadora TÜV Rehinland. L'auditoria es va fer d'acord amb la versió 2015 de la norma i va abastar totes les àrees d'activitat de CAE i Xarranca.

Durant l'auditoria es van detectar:

No conformitats	0
Punts forts	2
Comentaris	3
Avisos / Incidències	0

## Proveïdors

No consta cap No Conformitat a proveïdors de materials i de serveis que no siguin formació. A excepció dels proveïdors de telefonia i informàtica, es considera que la resta de proveïdors tenen un impacte poc rellevant en la prestació dels serveis del CAE.

En relació als proveïdors de formació (formadors i formadores) es constata:

- Històricament s'ha considerat als formadors i formadores com a proveïdors de formació. Aquesta consideració venia propiciada per les dues fórmules contractuals utilitzades principalment: el contracte de serveis professionals o un encàrrec a un professional extern autònom. Als darrers anys s'ha eliminat la fórmula del contracte de serveis i la relació amb els formadors/es es fa, principalment, a través d'un contracte laboral. Tot i així, atesa la singularitat de la seva tasca i la importància que aquests tenen en la prestació del servei, s'ha cregut interessant mantenir el mateix sistema d'avaluació

que es venia fent, a través de valoracions vinculades a cadascuna de les activitats formatives en que han participat. Per aquest motiu s'apliquen els mateixos sistemes d'avaluació als formadors contractats laboralment, tot i tenir la consideració de personal intern, i als proveïdors externs de formació (autònoms).

- Des del 2018 s'utilitza una escala de valoració que va del 0 al 5, substituint l'existent fins a aquell any que anava de l'1 al 10. Això fa difícil poder establir comparacions directes entre les dues escales. Comptant el 2022 ja es disposa de dades de 4 anys amb la nova escala i, per aquest motiu, s'han eliminat les referències a anys anteriors al 2018.
- Els formadors i formadores són avaluats doblement:
  - Per part dels alumnes participants al curs, a través del mateix formulari de valoració (FR-FRM-14)
  - Des del 2019 fins al 2021 per part de la responsable de formació, que avalua, d'una banda, la seva intervenció docent i, per altra banda, el compliment dels aspectes formals (documentació, tasques a complir...).

Les valoracions es detallen en el següent quadre:

Valoracions	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Valoracions que fan els i les alumnes			4,4	4,5	4.5	4,5
Valoració que fa la coordinadora de formació			4,9	4,9	4.7	

Des del 2022 no s'ha trobat una fórmula al Social Sic que permeti recollir i unificar aquestes dades per poder-les treballar conjuntament. S'està treballant per poder fer les modificacions oportunes per poder recollir aquestes dades. Tot i així, totes les valoracions inferiors a 3 detectades en el buidatge de les valoracions, es treballen de manera individual des de l'equip de formació.

### Pla de formació interna

Any	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015	2014
<b>Total participacions</b>	31	54	95	54	93	51	55	90	50	66
<b>Total hores formatives fetes</b>	162,5	196,5	730,25	296,75	598	605	602,75	547	766	623
<b>Satisfacció r/ acció formativa</b>	4,2	4,5								
<b>Valoració utilitat</b>	4.0	4.2								
<b>Valoració eficàcia</b>	90%	95%	57%							


S'intueix poca fiabilitat de les dades ja que no es registren totes les formacions en que participen els membres de l'equip tècnic de l'entitat. Aquest 2023, la persona que fins ara feia el seguiment d'aquestes dades ha estat de baixa i aquest pot ser un dels motius d'aquesta manca de registre. Tot i això, les dades registrades no presenten grans diferències respecte de l'any anterior.

### Política de Qualitat

Al mes de juny de 2023 es va aprovar la nova política de qualitat del CAE i La Xarranca que incorpora, d'una banda, els nous valors organitzatius de les dues entitats i, per altra banda, uns compromisos més ambiciosos en altres àrees coma ara la igualtat, el reuig a la discriminació i qualsevol tipus de violència, etc.

### Adequació dels recursos existents

- Entre els anys 2021 i 2022 s'ha fet un esforç molt important per aconseguir un dimensionat correcte de l'equip tècnic. Les principals dificultats, però, s'han concentrat en les baixes i les marxes de persones de l'equip tècnic, que han generat reestructuracions i repartiments de feines i, en el cas de les marxes, processos de recerca de nou personal. En general, però, hi ha una percepció generalitzada que s'ha fet un esforç en aquest sentit.
- Al 2023, però, la coincidència de dues baixes de maternitat de persones amb una alta responsabilitat al CAE ha suposat dificultats per a cobrir aquestes absències. Per fer-ho es va optar per no incorporar una nova persona en els seus llocs, per la dificultat que suposava assumir les seves tasques i responsabilitats des de zero. En canvi s'han redistribuït tasques entre altres persones de l'equip tècnic i s'han ampliat jornades de persones de l'equip tècnic que tenien dedicacions parcials.
- També durant el 2023 s'ha concretat la ubicació en uns nous espais. Després de molts anys cercant un espai municipal on ubicar-se, hi ha hagut una oportunitat en un espai privat que s'ha aprofitat. Això permetrà un major i millor espai de treball

 	DIRECCIÓ	Cod.:FR-DIR-05
	<b>Informe revisió del sistema</b>	Rev: 02-NOV-16
		Pàg.: 8 de 8

per a l'equip tècnic i la possibilitat d'acollir accions formatives, pendents de l'homologació d'aquests espais per part del SOC per acollir formacions de CP. Durant el 2023 s'han dut a terme les obres de condicionament d'aquest espai i durant la primera setmana del 2024 es va dur a terme el trasllat.

- També s'ha estat treballant en la creació d'un nou web que ha començat a estar operativa durant la primera quinzena de 2024.
- Es manté com a punt per treballar la recerca d'un programa de gestió que sigui més àgil i efectiu que l'actual Social Sic.

### Eficàcia de les accions preses per abordar els riscos i les oportunitats

- S'ha revisat en data 22/02/2023 i s'han incorporat alguns canvis.

### Canvis que poden afectar al sistema de Qualitat

- La posada en marxa d'un nou web ha de permetre avançar en l'optimització de diferents processos vinculats a la gestió de la qualitat: inscripcions, recollida de satisfaccions... Caldrà treballar per anar centralitzant al web aquests processos a través del web.
- Caldrà veure quines són les casuístiques que es donen amb el nou emplaçament de cara a incorporar-les en la sistemàtica de qualitat: reserves d'espais, responsabilitats, nous espais de treball...
- La reincorporació de les dues persones de baixa de maternitat, sumat als canvis fets al 2023 per a cobrir aquestes baixes, obre un escenari d'oportunitats per a la revisió de tasques i responsabilitats.

### Resultats i recomanacions de millora (Propostes de millora, canvis necessàries i necessitats de millora):

Es destaquen els següents aspectes de l'any 2023.

- L'activitat de l'entitat s'ha recuperat totalment de la pandèmia. Les xifres de negoci conjunts del 2023 superen les del 2019, l'any immediatament anterior a la pandèmia.
- Tot i que les valoracions de satisfacció es mantenen en una forquilla alta-molt alta, hi ha algunes dades que cal observar amb atenció per evitar entrar en dinàmiques descendents, en especial de l'àrea de formació i serveis.
- La gestió que es fa de la qualitat en el dia a dia és correcta. La superació de les darreres auditories sense cap no conformitat demostren que els sistema està plenament integrat en el dia a dia de l'entitat. Es continuen detectant dificultats per abordar els elements generals derivats de la planificació i del seguiment de la qualitat (control d'indicadors, revisió dels documents, millora general del sistema...)

De cara al 2024 s'estableixen les següents necessitats i recomanacions de millora:

- Cal resoldre la tria d'un nou programa de gestió que doni unes millors utilitats que l'actual Social Sic.
- Cal aconseguir l'homologació dels nous espais per poder acollir la pràctica totalitat de les accions formatives que es promouen i programen des de l'entitat.
- Cal redefinir els espais de treball i l'encaix de la gestió global de qualitat amb l'actual estructura tècnica de l'entitat (comitè de qualitat? Equip motor? Equip tècnic?...) de manera que hi pugui haver una visió més global del sistema i un treball més curós en aquells aspectes que van més enllà del compliment dels procediments.
- Cal iniciar l'elaboració d'un nou pla / mapa estratègic de l'entitat, ja que l'actual acaba aquest any 2024.