

Any:	2024	Data:	05.2025
------	------	-------	---------

Seguiment de revisions anteriors

A la revisió del sistema l'any 2023 es varen marcar les següents recomanacions:

- 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.

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

- A primers del 2024 es va contactar amb l'empresa Wontech que va coordinar 4 reunions amb diferents proveïdors informàtics per solucionar aquest tema. No es va donar continuïtat a cap de les trobades i aquest tema continua encallat.
- Entre els mesos de maig i juny es va preparar la documentació i la sol·licitud d'homologació d'aules. Al mes de juny es va rebre autorització per impartir activitats formatives no conduents a CP. I després de requeriments, al mes de novembre es va rebre homologació per a la impartició de 5 especialitats CP. Tema resolt.
- S'ha avançat en aquest tema, delegant en l'equip motor el treball més estratègic de la qualitat (objectius, entorn, riscos, parts interessades...) i en les diferents àrees el treball específic de l'àrea. El Nasi continua com a responsable de qualitat.
- S'ha contactat amb Vector 5 i Ensó per dur a terme aquest treball. Després d'estudiar les propostes s'ha decidit treballar amb Ensó, posant com a mesures prioritàries la reorganització de l'equip tècnic i el relleu del Nasi

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

- S'ha revisat en data 04/2024 i s'ha incorporat alguns canvis a partir de les aportacions fetes per l'equip motor .

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

- S'ha revisat en data 04/2024 i no s'han incorporat canvis.

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 2024 estan basats en aquest mapa estratègic. A data 31/12/2024, l'estat dels objectius és:

	Objectius / accions totalment assolits o finalitzats	26	42,30%
	Objectius / accions iniciats, avançats, o assolits parcialment	17	34,60%
	Objectius / accions poc treballats o assolits	15	7,70%
	Objectius / accions no iniciats o que no s'han assolit	3	15,40%

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
					Monitor/a serveis	FR-SRV-05
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 2024 està detallat al següent quadre:

Àrea	Usuari/ària	Client	Professional/s	Mitjana àrees
Formació	4,8	4,7	4,7	4,7
Pràctiques Formació	4,6	4,6		4,6
Serveis	4,5	4,9	4,3	4,6
Banc de Recursos		4,6		4,6
Activitats	4,8		4,7	4,8
Assessorament entitats	4,5			
Mitjana agents	4,6	4,7	4,6	4,6

Històric

Anys	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Valoració global	4.6	4.6	4.7	4.6	4.6	4.4	4.4

- La mitjana total de satisfacció del 2026 és la mateixa que al 2023.
- No hi ha grans oscil·lacions respecte dels anys anteriors.
- Per segon any consecutiu, la satisfacció més baixa se situa entre els agents dinamitzadors/es, i entre aquests, els de l'àrea de serveis. Tot i que la satisfacció mitjana és de 4.3 sobre, 5, serà interessant analitzar quines són les causes que generen aquesta puntuació.

2. SATISFACCIÓ USUARIS/ÀRIES I PARTICIPANTS

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Usuaris/àries cursos	4,8	4,5	4,7	4,5	4,4	4,4	4,5
Alumnes període de pràctiques	4,6	4,7	4,7	4,6			
Famílies serveis (usuaris)	4,5		4,7	4,4	4,5	4,2	

Participants activitats	4,8	4,8	4,7	4,6			
Usuaris/àries servei assessorament	4,5	5		4,8			
Mitjana	4,6	4,8	4,7	4,6	4,5	4,2	4,5

3. SATISFACCIÓ CLIENTS

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Entitats que encarreguen activitats formatives	4,7	4,3	4,6	4,9	4,8	4,6	4,4
Entitats que acullen alumnes de pràctiques	4,6		4,7	4,7	4,7	4	
Entitats que encarreguen serveis	4,9			4,5	4,7	4,4	
Persones, entitats que utilitzen Banc de Recursos	4,6	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	
Mitjana	4,7	4,6	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...

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Formadors/es	4,7	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	4,7	4,4	4,7			
Mitjana	4,6	4,6	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
2024	2025	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

La subvenció de la Direcció General de Joventut de la Generalitat de Catalunya per al suport per a la tasca associativa de l’entitat per a l’any 2024 s’ha incrementat a l’ordre de un 50% respecte del 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. A més a més, al 2024, els canvis introduïts a la convocatòria han permès reformular la formació associativa en línia. Al 2024 el CAE va acollir una trobada d’escoles de voluntariat d’àmbit català. Es considera que la satisfacció de la Subdirecció General de Cooperació Social i Voluntariat és molt 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 es van recuperar les xifres de la subvenció per als programes de formació contínua i es va tornar a obtenir ajut per la programa Projecta't. Al 2024, les xifres d'atorgament de Formació Contínua s'han reduït un 20%, degut als topalls màxims de l'import a subvencionar que estableix el Consorci. Tot i així, la subvenció atorgada ha estat del 100% de la subvenció sol·licitada. Les valoracions obtingudes dels projectes són molt altes. Pla Transversal: 91 Seguretat i Salut i 92 Competències transversals de gestió i habilitats personals. Pla Sectorial: 93 Educació, formació i lleure (sobre 100).

En canvi no s'ha obtingut atorgament per al programa Projecte arran d'una decisió del Consorci de deixar fora totes les entitats de tercer sector per una interpretació més que qüestionable de les bases de la subvenció. A través de la Confederació s'ha treballat amb el Consorci per evitar que aquest problema no es repeteixi a la convocatòria del 2025.

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 l'any no s'ha rebut cap missatge.

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	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Activitats programades					77	92	90	92	101	86
Hores programades					2.511	3.296	3.066	3.766	3.205	2.232
Activitat fetes	93	74	117	120	69	80	84	76	87	74
Activitats exec/progr					90%	87%	93%	83%	86%	86%
Hores fetes	2742	2.286	3.298	3.189,50	2.429	3.008	2.912	3.653	2.876	1.790
Hores exec/progr					97%	91%	95%	97%	90%	80%
Alumnes	1278	1.118	1.533	1.559	905	1.162	1.246	1.110	1.288	1.578

Hi ha hagut una recuperació de les tres dades recollides (nombre d'accions, hores i participants) respecte del 2023, sense arribar encara a les hores dels anys 2021 i 2022.

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 serveis**

A partir de l’any 2022, el control del nombre de serveis executats es fa a partir del programa Social Sic.

		2024	2023	2022
0	Menjadors-Migdia	11	11	10
1	Casals	30	28	7
2	Acollides	27	31	22
3	Educadors Socials, Dinamitza juvenil	19	11	7
4	Extraescolars	63	53	59
5	Extraescolars GD		4	2
6	Srv escolars compl amb interv educativa	52	37	25
7	Srv escolars compl snese interv educativa	19	17	14
8	SRV Lleure amb interv educativa	62	75	37
9	Altres	16	29	12
	Total	299	296	195

El recull d’aquestes dades és encara incipient i cal contrastar-ne la representativitat de l’activitat. Hi poden haver menys serveis però més grans o a l’inrevés. Caldrà fer una feina combinada amb la comptabilitat i contrastar-ho amb la facturació de cada tipologia de servei. Tot i així, s’observa una tendència al creixement.

• **Nombre d’usos del Banc de Recursos**

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Usos interns	453	820	356	169	238	604	353	334	338	273
Usos externs	475	561	460	196	49	483	472	467	262	234
Usos totals	928	1381	816	365	287	1087	825	801	600	507

El 2023 va ser uyn any amb uns indicadors excepcionals. Aquest any 2024 s’ha recuperar la línia ascendent que es venia portant els anys anteriors, exceptuant el 2023.

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	27%
DIR	0	0%
GDQ	1	9%
BDR	1	9%
ADM	0	0%
Equips	4	36%
SRV	0	0%
PRJ	0	0%
Altres	2	18%
Total	11	

Estat 31/12	Núm	%
Tancades	7	64%
Obertes	4	36%

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Nombre NC	11	7	8	16	3	24	32	16	33	26
% Tancades dins l'any	64%	57%	75%	56%	67%	58%	78%	88%	82%	84%

No es detecten tendències desfavorables ni xifres no coherents amb anys anteriors.

Propostes de millora		
Durant l'any s'han presentat les idees que es detallen en els quadres adjunts.		
Àrea	IM	%
FRM	8	50%
DIR	2	13%
GDQ	1	6%
BDR	0	0%
ADM	0	0%
Equips	0	0%
SRV	2	13%
PRJ	1	6%
Altres	2	13%
Total	16	
	Núm.	%
Proposades	16	
Acceptades	15	100%
Estat 31/12	Núm.	%
Tancades	1	6%
Obertes	15	94%

	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
Nombre IM	16	3	13	15	2	20	11	8	9	9
% Tancades dins l'any	6%	33%	33%	44%	50%	55%	73%	88%	67%	33%

Es detecta una disminució progressiva del nombre d'idees de millora tancades dins de l'any. En part això s'ha vist agreujat els darrers anys per l'avançament a finals d'any de l'auditoria externa que, generalment, sol generar un nombre important de comentaris i oportunitats de millora. Cal millorar en aquesta línia.

Auditories internes	
L'auditoria interna es va fer entre l'1 d'octubre i el 15 de novembre de 2024, 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	4
Comentaris i oportunitats de millora	3
Les NC i IM detectades s'han documentat a través del format de millora.	

Auditories externes

En data 27 i 28 de novembre de 2024 es fa fer auditoria de renovació. Va anar a càrrec de l'auditor Rafel Feliu i Laura Fernandez, de l'entitat certificadora ICDQ. Per a aquest nou cicle s'havia decidit canviar d'empresa auditoria donada la poca qualitat del darrer cicle d'auditories de TUV Rheinland. Per recomanació de la Reyes Perez es va contractar l'empresa ICDQ. 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	4
Comentaris	6
Avisos / Incidències	0

Amb aquesta auditoria el CAE i La Xarranca han renovat el certificat de qualitat fins a 28/03/2028.

Proveïdors

Consta una No Conformitat referent a proveïdors de materials i de serveis que ja ha estat tancada, amb un impacte molt petit en el desenvolupament de l'activitat. 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	2024	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	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	2017	2016	2015
-----	------	------	------	------	------	------	------	------	------	------

Total participacions	38	31	54	95	54	93	51	55	90	50
Total hores formatives fetes	324	162,5	196,5	730,25	296,75	598	605	602,75	547	766
Satisfacció r/ acció formativa	4,2	4,2	4,5							
Valoració utilitat	4,1	4.0	4.2							
Valoració eficàcia	100%	90%	95%	57%						

Al 2024 la persona que feia el seguiment de la formació interna ha estat de baixa i això pot fer que no s'hagin recollit la totalitat de les dades.

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 re-
buig a la discriminació i qualsevol tipus de violència, etc.

Aquesta política de qualitat es vigent, tot i que se n'ha modificat la difusió ja que no estava signada.

Adequació dels recursos existents

- Durant els anys 2023 i 2024 han coincidit diversos permisos de maternitat en persones de l'entitat, algunes d'elles en persones amb una alta responsabilitat, el que 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.
- Durant l'any 2024 s'han incorporat 3 noves persones a l'equip tècnic de l'entitat, una d'elles a jornada completa i dues a jornada parcial.
- Al 2024 s'ha iniciat l'activitat als nous locals ubicats al carrer Sant Joan Baptista de la Salle. Això ha permès un major i millor espai de treball per a l'equip tècnic i el poder acollir bona part de les accions formatives que es fan a Manresa. A finals del 2024 s'ha obtingut l'homologació d'aquests espais per part del SOC per acollir formacions de CP. Això farà que al 2025 es pugui acollir la totalitat de les accions formatives.
- S'ha posat en marxa un sistema de connexions en remot al servidor a través d'un canal VPN que millora la qualitat de les connexions i n'augmenta la seguretat.
- Des de gener de 2024 es compta amb un nou web de l'entitat.
- 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 04.2024 i s'han incorporat alguns canvis.

Canvis que poden afectar al sistema de Qualitat

- Al 2025 es vol treballar en una reorganització de l'equip tècnic per tal de millorar la distribució de tasques i l'efectivitat de l'equip. En aquesta reorganització caldrà tenir en compte fer un bon traspàs de tasques i de responsabilitats, en especial aquelles associades a la qualitat i a l'execució dels procediments.
- També s'està treballant en una possible revisió de la forma jurídica de l'entitat, amb un horitzó d'una única entitat en format fundació. Si aquesta línia de treball es consolida, també caldrà preveure quina incidència pot tenir en el sistema de qualitat.

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

Es destaquen els següents aspectes de l'any 2024.

	DIRECCIÓ	Cod.:FR-DIR-05
	Informe revisió del sistema	Rev: 02-NOV-16
		Pàg.:9 de 9

- El canvi de locals s'ha fet amb normalitat, sense sobrevinguts que hagin suposat una dificultat gran o insalvable. L'homologació dels espais de cara a la impartició d'especialitats CP del SOC era la principal dificultat i aquesta s'ha solventat favorablement.
- Els espais de treball de l'equip tècnic han millorat notablement. S'ha passat de petites espais per àrees a dues grans zones de treball, el que ha afavorit major comunicació i treball en equip. L'existència de sales annexes permeten poder fer treball individual o en petits grups si és necessari. En general hi ha una alta satisfacció de l'equip tècnic per aquest canvi.
- La impartició d'activitats formatives al CAE en facilita el seguiment. Al 2025 aquesta fórmula s'estendrà a tota la formació, incloent les accions formatives FOAP i projectes Singulars.

De cara al 2025 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 iniciar l'elaboració d'un nou pla / mapa estratègic de l'entitat, ja que l'actual acaba aquest any 2025.
- Cal millorar la gestió de les idees de millora, evitant que la seva aplicació i posterior tancament es dilatin en el temps.

Direcció