

Any:	2025	Data:	02.2026
------	------	-------	---------

Seguiment de revisions anteriors

A la revisió del sistema de l'any 2024 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 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.

La valoració que se'n fa és:

- No s'ha avançat pel que fa a la incorporació d'un nou programa de gestió. És l'únic objectiu del 2025 que no ha avançat significativament tot i que s'han fet actuacions puntuals que no han tingut continuïtat o impacte real.
- Pel que fa a l'elaboració d'un nou pla estratègic, s'ha cregut prioritari dedicar els esforços en tres temes que són estratègics a curt termini: la transformació del CAE en una fundació, la reorganització de l'estructura tècnica i el relleu de la direcció. La resolució d'aquests temes condicionen quins seran els espais i les persones que tindran una major responsabilitat en la marxa de l'entitat i, per tant, en l'establiment de plans o mapes estratègics.
- El 2025 s'ha tancat amb el 86% de les no conformitats tancades i amb el 64% de les propostes de millora. Aquestes xifres són força superiors a les del 2024 (64% i 6% respectivament). L'acumulació d'auditories en el darrer trimestre de l'any no ajuda a assolir resultats superiors ja que és l'espai on es generen més elements de millora.

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

- S'ha revisat en data 05/2025 i s'han 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 05/2025 i s'ha, incorporat alguns canvis a partir de les aportacions fetes per l'equip motor. També s'ha modificat el format que incorpora una valoració del compliment de les expectatives. Pendent de fer aquesta valoració.

Revisió i seguiment de la Planificació estratègica i dels Objectius

L'entitat identifica anualment els objectius assolir. D'una banda s'incorporen objectius transversals, que tenen una incidència en totes les àrees de l'entitat i, per altra banda s'estableixen objectius per àrees.

A data 31/12/2025, l'estat dels objectius corresponents al 2025 és:

	Objectius / accions totalment assolits o finalitzats	2	14%
	Objectius / accions iniciats, avançats, o assolits parcialment	7	50%
	Objectius / accions poc treballats o assolits	4	29%
	Objectius / accions no iniciats o que no s'han assolit	1	7%

Un 64% del objectius han estat totalment o parcialment assolits. Es considera un bon nivell d'execució, en la línia dels darrers anys.

Satisfacció del client

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.

1. VALORACIÓ SATISFACCIÓ GLOBAL

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

Àrea	Usuari/ària	Client	Professional/s	Mitjana àrees
Formació	4,7	4,8	4,7	4,7
Pràctiques Formació	4,5	4,6		4,6
Projectes	3,8	3,9	4,0	3,9
Serveis	4,4	4,5	4,5	4,5
Banc de Recursos		4,8		4,8
Activitats	4,7		4,8	4,8
Assessorament entitats	4,8			4,8
Mitjana agents	4,5	4,5	4,5	4,5

Històric

Anys	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Valoració global	4.5	4.6	4.6	4.7	4.6	4.6	4.4	4.4

- La satisfacció global redueix una dècima respecte dels dos anys anteriors.
- S'han incorporat per primer cop les dades de satisfacció dels projectes. Aquestes són les més baixes de totes les dades de satisfacció, situant-se algunes d'elles per sota de 4 i la seva incorporació fa baixar dues dècimes el global de satisfacció de l'entitat. S'ha obert un element de millora per tal d'analitzar a fons els resultats de l'àrea de projectes.

2. SATISFACCIÓ USUARIS/ÀRIES I PARTICIPANTS

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Usuaris/àries cursos	4,7	4,8	4,5	4,7	4,5	4,4	4,4	4,5
Alumnes període de pràctiques	4,5	4,6	4,7	4,7	4,6			
Participants projectes	3,8							
Famílies serveis (usuaris)	4,4	4,5		4,7	4,4	4,5	4,2	
Participants activitats	4,7	4,8	4,8	4,7	4,6			

Usuaris/àries assessoraments	4,8	4,5	5		4,8			
Mitjana	4,5	4,6	4,8	4,7	4,6	4,5	4,2	4,5

3. SATISFACCIÓ CLIENTS

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Entitats que encarreguen activitats formatives	4,8	4,7	4,3	4,6	4,9	4,8	4,6	4,4
Entitats que acullen alumnes de pràctiques	4,6	4,6		4,7	4,7	4,7	4	
Centres que acullen projectes	3,9							
Entitats que encarreguen serveis	4,5	4,9			4,5	4,7	4,4	
Persones, entitats que utilitzen Banc de Recursos	4,8	4,6	4,8	4,8	4,9	4,8	4,8	
Mitjana	4,5	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...

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Formadors/es	4,7	4,7	4,4	4,7	4,9	4,7	4,6	4,6
Dinamitzadors/es serveis	4							
Monitors/es de serveis	4,5	4,3		4,3	4,3	4,4	4,5	
Dinamitzadors/es activitats	4,8	4,7	4,7	4,4	4,7			
Mitjana	4,5	4,6	4,6	4,5	4,6	4,6	4,6	4,6

5. VALORACIÓ ADMINISTRACIONS

a. Servei d'Ocupació de Catalunya

Anualment el CAE presenta sol·licitud a la convocatòria d'accions formatives en àrees prioritàries adreçades preferentment a persones en situació d'atur. En aquestes convocatòries el CAE ha sol·licitat i obtingut finançament 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
2025	2026	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 al programa de joc i lleure que promou l'entitat per a l'any 2024 es va incrementar un 50% respecte del 2023. Al 2025 s'ha mantingut aquest increment. Per altra banda, la reducció de l'activitat de la DG de Joventut envers les escoles d'educador/es en el lleure fa que no es disposi d'un retorn rellevant pel que fa a la seva satisfacció en aquest àmbit. En global, 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, des del 2024, els canvis introduïts a la convocatòria han permès reformular la formació associativa en línia i la formació per competències i elaborar nous materials. Al 2025 el CAE va acollir una reunió amb el director general d'Acció Comunitària i Innovació Social Jaume Romero. 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, amb uns imports que poden oscil·lar d'un any a un altre en funció del nombre de projectes presentats i dels topalls de sol·licitud que estableix el Consorci en funció dels atorgaments i execucions dels anys precedents. Les valoracions obtingudes dels projectes presentats pel CAE al 2025 són molt altes. Pla Transversal: 95,5 Seguretat i Salut i 95,5 Competències transversals de gestió i habilitats personals. Pla Sectorial: 90,5 Educació, formació i lleure (sobre 100).

En canvi, s'ha mantingut la impossibilitat de poder sol·licitar subvenció per al programa Projecta't, malgrat totes les gestions fetes des de la Confederació per revertir l'anomalia de deixar fora de la subvenció totes les entitats de tercer sector per una interpretació més que qüestionable de les bases.

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

L'any 2022 es va posar en marxa un formulari anònim de denúncies a través del web. Durant l'any s'han rebut dues comunicacions que han estat gestionades.

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 I IMPACTE

- Nombre d'activitats formatives, durada i participants.

Comparatiu anys anteriors	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Activitat fetes	94	93	74	117	120	69	80	84
Hores fetes	2305	2742	2.286	3.298	3.189,50	2.429	3.008	2.912
Alumnes	1249	1278	1.118	1.533	1.559	905	1.162	1.246

Es manté el nombre d'activitats fetes i el nombre d'alumnes participants. En canvi hi ha hagut un cert retrocés del nombre d'hores fetes.

- Nombre de serveis

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

		2025	2024	2023	2022
0	Menjadors-Migdia	9	11	11	10
1	Casals	18	30	28	7
2	Acollides	25	27	31	22
3	Educadors Socials, Dinamitza juvenil	21	19	11	7
4	Extraescolars	35	63	53	59
5	Extraescolars GD			4	2
6	Srv escolars compl amb interv educativa	47	52	37	25

7	Srv escolars compl snese interv educativa	15	19	17	14
8	SRV Lleure amb interv educativa	74	62	75	37
9	Altres	23	16	29	12
	Total	267	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 un descens important de les activitats extraescolars.

• Usos del Banc de Recursos

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Usos externs	497	475	561	460	196	49	483	472
Usos interns	666	453	820	356	169	238	604	353
Usos totals	1163	928	1381	816	365	287	1087	825

El 2023 va ser un any amb uns indicadors excepcionals. Al 2024 i 2025 s'ha recuperat la línia ascendent que es venia portant els anys anteriors.

2. NIVELLS DE SATISFACCIÓ

Veure apartat satisfacció client

No conformitats, reclamacions, accions correctives i propostes de millora

No conformitats

Àrea	IM	%
FRM	1	17%
DIR	2	33%
GDQ	1	17%
BDR	0	0%
ADM	1	17%
Equips	0	0%
SRV	1	17%
PRJ	0	0%
Altres	0	0%
Total	6	

Estat 31/12	Núm	%
Tancades	5	83%
Obertes	1	17%
	6	

Elements de millora

Àrea	IM	%
FRM	2	18%
DIR	2	18%
GDQ	2	18%
BDR	2	18%
ADM	1	9%
Equips	0	0%
SRV	0	0%
PRJ	0	0%
Altres	2	18%
Total	11	

Estat 31/12	Núm	%
Descartades	3	27%
Tancades	4	36%
Obertes	4	36%

11

	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Nombre NC	6	11	7	8	16	3	24	32
% Tancades dins l'any	86%	64%	57%	75%	56%	67%	58%	78%

Nombre IM	11	16	3	13	15	2	20	11
% Tancades dins l'any	64%	6%	33%	33%	44%	50%	55%	73%

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

Auditories internes

L'auditoria interna es va fer entre 20 d'octubre i el 10 de novembre de 2025, 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 de novembre de 2025 es fa fer primera auditoria de seguiment. Va anar a càrrec de l'auditor Rafel Feliu i Laura Fernandez, de l'entitat certificadora 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:

Punts forts	2
Oportunitats de millora	2
No conformitats	0
Observacions	1

El CAE i La Xarranca disposen del certificat de qualitat ISO9001 fins a 28/03/2028.

Proveïdors

No consta cap No Conformitat referent a proveïdors de materials i de serveis. 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).
- Els formadors i formadores són avaluats doblement:
 - Per part dels alumnes participants al curs, a través del mateix formulari de valoració (FR-FRM-14). Les valoracions obtingudes i l'evolució dels darrers anys es detallen en el següent quadre:

Valoracions	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Que fan els i les alumnes	4,7				4,4	4,5	4,5	4,5

2. Per part de la responsable de formació després de cada acció formativa. S'avalua, d'una banda, la seva intervenció docent i, per altra banda, el compliment dels aspectes formals (documentació, tasques a complir...). Els resultats d'aquesta avaluació es registren al Social SIC dins de cada curs i no se'n fa una valoració global.

Pla de formació interna

Any	2025	2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018
Total participacions	28	38	31	54	95	54	93	51
Total hores formatives fetes	340	324	162,5	196,5	730,25	296,75	598	605
Satisfacció r/ acció formativa	4,2	4,2	4,2	4,5				
Previsió utilitat	4,3	4,1	4,0	4,2				
Valoració eficàcia	92%	100%	90%	95%	57%			

Tot i la reducció del nombre d'activitats formatives fetes, es mantenen les hores dedicades i els resultats de satisfacció i eficàcia. S'està pendent de la redacció d'un nou pla de formació interna de tota l'entitat.

Política de Qualitat

L'actual política de qualitat del CAE i La Xarranca es va aprovar al juny de 2023. 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 rebuig a la discriminació i qualsevol tipus de violència, etc.

Aquesta política de qualitat és vigent, es difon a través del web i està penjada als locals de l'entitat.

Adequació dels recursos existents

- Els dos anys de funcionament dels locals d'Esquilets han certificat la idoneïtat dels locals a l'actual estructura humana i d'activitats de l'entitat, tot i que en algun moment s'ha hagut de reestructurar algun espai de treball o s'ha hagut d'ubicar alguna activitat en un espai que no era l'ídoni. Queden pendents de completar alguns elements auxiliars: cartelleres, pissarres...
- La renovació de les persones de l'estructura tècnica i els seus processos d'adaptació han dificultat validar l'adequació dels recursos humans a la càrrega de treball. S'ha incorporat una nova persona a l'àrea de serveis i recursos humans per donar resposta a la necessitat reincident de poder afrontar amb garanties la gestió de les substitucions del personal d'intervenció, en especial d'aquelles substitucions que es produeixen en els serveis de primera hora matí. També s'ha incorporat una nova persona a l'àrea de projectes per cobrir les tasques del programa Ocell de Foc.
- Els equips informàtics estan dins del període de garantia. El sistema informàtic de connexions en remot al servidor a través d'un canal VPN ha millorat la qualitat de les connexions i n'augmenta la seguretat.
- S'han incrementat els telèfons mòbils per a la millorar la gestió, segons les demandes que s'han fet des de l'estructura tècnica.
- Es manté com a punt prioritari 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 04.2025 i s'han incorporat alguns canvis. Hi ha una observació derivada de l'auditoria interna que proposa incorporar a l'actual document la gestió de les oportunitats.

Canvis que poden afectar al sistema de Qualitat

- Al 2025 s'ha iniciat un treball de reorganització de l'equip tècnic que permeti millorar-ne l'organització i l'efectivitat. Aquest treball ha de finalitzar dins el primer quadrimestre del 2026. Caldrà veure en aquesta reorganització on se situen les tasques i responsabilitats associades amb la qualitat i a l'execució dels procediments.
- També s'està treballant en la transformació del CAE en fundació. Si bé operativament no hi ha d'haver canvis en la majoria de

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

processos, la reformulació de l'òrgan de govern de l'entitat pot incorporar majors criteris de transparència i informació de dades que caldrà tenir en compte, així com l'aprovació de declaracions de compromís i de determinats documents d'identitat.

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

Es destaquen els següents aspectes de l'any 2025.

- L'estructura tècnica de l'entitat s'ha renovat d'una manera molt important durant el 2025, acumulant-se molts canvis en el període juny-setembre. S'ha pogut tornar a completar l'equip a partir de persones joves i motivades, de persones que ja aportaven trajectòria en l'entitat i de persones que ja formaven part de l'entitat i que han modificat les seves tasques.
- Aquests canvis han coincidit amb un procés de transformació de l'entitat i de reorganització de l'equip tècnic que en alguns moments ha pogut generar una sensació d'inseguretat o provisionalitat.
- Paral·lelament l'entitat ha continuat la seva feina aconseguint incrementar subvencions i facturació.
- L'obtenció del premi Actius Socials de Regió 7 ha estat una evidència de la projecció i l'impacte que l'entitat i la feina que fa està tenint a la ciutat.

De cara al 2026 s'estableixen les següents necessitats i recomanacions de millora:

- Finalitzar els processos transformació de l'entitat i de reorganització de l'equip tècnic que permetran concretar el model organitzatiu i el repartiment de responsabilitats.
- Resoldre la tria d'un nou programa de gestió que doni unes millors utilitats que l'actual Social Sic i que agilitzi els processos de gestió interna, millorant l'eficàcia.
- Revisar l'organització i el funcionament de l'àrea de serveis educatius i de lleure i revisar o elaborar de nou els processos que se'n derivin.
- Revisar l'organització i el funcionament de l'àrea econòmica que permeti fer un major seguiment de l'estat econòmic de l'entitat i simplifiqui els processos de justificació de subvencions i revisar o elaborar de nou els processos que se'n derivin.

Direcció