
IRD 2021-2022

INFORME DE REVISIÓ PER LA DIRECCIÓ

ÍNDEX

1. Introducció.....	2
2. Destinataris.....	2
3. Accions de les revisions per la direcció.....	3
4. Canvis del Sistema de Gestió de la Qualitat.....	3
5. Anàlisi de la proposta socioeducativa i de gestió: acompliment i eficiència.....	3
5.1. Satisfacció de clients i parts interessades.....	3
5.2. Valoració dels objectius de qualitat.....	4
5.3. Valoració dels processos i conformitat del servei.....	4
5.4. No conformitats i accions correctives.....	4
5.5. Resultats dels projectes.....	4
5.5.1. UEC.....	4
5.5.2. Centre Obert.....	5
5.5.3. Esclat Jove.....	6
5.5.4. Espai Familiar.....	7
5.5.5. Punt Omnia.....	7
5.6. Auditories.....	8
5.7. Seguiment de proveïdors externs.....	8
5.8. Recursos.....	8
6. Valoració de les accions lligades als riscos i oportunitats.....	9
7. Les oportunitats de millora.....	9
7.1. Propostes transversals.....	9
7.2. Propostes específiques per projectes.....	10
7.2.1. UEC.....	10
7.2.2. Centre Obert.....	10
7.2.3. Espai Omnia.....	10
8. Decisions.....	10
8.1. Oportunitats de millora.....	10
8.2. Canvis en el Sistema de Gestió de la Qualitat.....	11
8.3. Necessitats vinculades als recursos.....	11

1. Introducció.

Ha estat un curs de redefinició de la nostra manera de prestar el servei compromès, sempre seguint les indicacions del POCICAT segons evolució de la pandèmia per la COVID19.

A més, ha estat l'any de definició del Sistema de Gestió de la Qualitat que ha provocat canvis en la estructura documental per adaptar-nos als requisits de la norma ISO 9001:2015.

L'activitat socioeducativa desenvolupada durant el curs 2020-2021 des dels diferents projectes ha estat alineada amb la raó de ser i els valors de l'entitat i que ha donat resposta a les necessitats dels usuaris a l'hora que ha facilitat que els equips educatius anessin adaptant la intervenció a les especificitats detectades. La cartera de serveis s'ha mantingut.

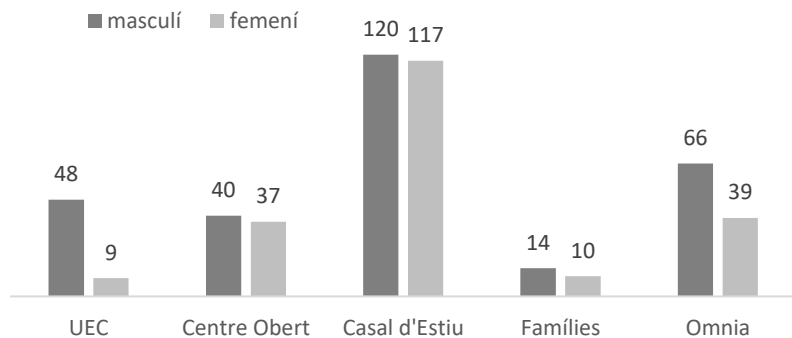
Malgrat els sotracos la identitat del Centre Educatiu Esclat està consolidada; de fet valorem que la identitat ha estat un focus molt important que ajudat a prendre decisions en moments molt complicats. El nostre estil d'intervenció, basat en l'acollida, el reconeixement de l'altre i la promoció de les capacitats, està present en tots els projectes. Es mantenen i consoliden la qualitat i l'eficiència dels projectes educatius.

A nivell global podem dir que hem avançat en els objectius plantejats, tot i que la situació viscuda arrel de la pandèmia per la COVID19 fa que moltes de les accions quedessin redefinides, pel que de cara al proper curs se segueixen manifestant moltes possibilitats de millora.

2. Destinataris.

Durant el curs 2021-2022 s'han fet atenció a 366 persones des dels diferents projectes que han estat actius durant aquest període; 147 han participat a més d'un projecte.

Hem acompanyat persones des dels 0 anys fins als 74 anys.



La concepció de la nostra intervenció a tots els projectes com una part de la xarxa que, en coordinació amb altres, intervé des d'una perspectiva socioeducativa, fa que la majoria de les persones ateses siguin derivades dels diversos serveis socials i educatius de l'administració, tot i que en els projectes d'Inserció laboral i de famílies la majoria de persones ateses arriben per iniciativa pròpia, principalment a través de l'experiència d'altres persones que han passat pel servei.

Les principals característiques de les persones ateses són:

- Situació de desestructuració familiar, manca de referents, confusió de rols familiars.
- Dificultat en el reconeixement i l'acceptació de límits, negació de l'autoritat de l'adult.
- Dificultats en la integració escolar: absentisme, fracàs, manca de motivació, dificultats d'aprenentatge...
- Fragilitats psicològiques i, en algun cas, situacions de fragilitat mental moltes vegades no diagnosticades.

- Manca de cures mínimes: higiene corporal, alimentació, salut.
- Persones immerses en cercles d'exclusió social.
- Diferències culturals que es poden traduir en dificultats d'integració (processos de migració, diferències culturals i ètnics...)
- Adults amb dificultats per exercir el seu paper de responsabilitat familiar, en molts casos perquè ells mateixos no ho han viscut a casa.
- Conductes de risc (consum de drogues, alcohol, actes delictius, ...).
- Manca de preparació professional i desocupació.
- Dificultats o incapacitat per trobar i mantenir una feina.
- Necessitat d'immediatisme en l'exigència de resposta a les seves demandes.

Aquest curs, degut a la situació generada per la pandèmia covid19 l'eix de patiment emocional s'ha vist agreujat en tots els col·lectius i perfils.

3. Accions de les revisions per la direcció.

Per assegurar les accions referents a la revisió per la direcció es segueix el cronograma que està definit al document "Esclat-2021-Cronograma de gestió" que es troba al Servidor, a la ruta "*Documentació Esclat\3. Portal de transparència\03. Sistema Gestió Qualitat [ISO 9001.2015]\Documentació de gestió*".

A més s'ha tornat a fer una anàlisi del context amb la participació de tots els equips tècnics. Cada equip ha fet el seu DAFO que es pot trobar al servir, a la ruta "*Documentació Esclat\4. Equip Directiu\3. Planificació educativa\5. Programacions i memòries\2020-2021\Preparació IRD\Valoració projectes*". Aquest DAFO servirà de punt de partença per elaborar el Pla estratègic al setembre de 2021.

4. Canvis del Sistema de Gestió de la Qualitat.

El curs que valorem a aquest IRD ha estat el del disseny, implementació i primeres avaluacions del Sistema de Gestió de la Qualitat. Es va certificar la prestació de serveis educatius a la UEC i la prestació de serveis d'atenció socioeducativa a infants joves i famílies; acompanyament, orientació i formacions a mida. La certificació ISO 9001:2015 amb número ES21/209886 aconseguida el 10 de juny té validesa fins al 10 de juny del 2024.

5. Anàlisi de la proposta socioeducativa i de gestió: compliment i eficiència.

5.1. Satisfacció de clients i parts interessades.

La satisfacció dels clients s'ha fet a les valoracions i tancaments dels diferents projectes fent participar als usuaris a diferents assemblees, adaptades a les seves possibilitats i capacitats. Els equips de professionals han recollit les dades i les han processat a les seves memòries i tancaments. Les dades son satisfactòries, recollint el suggeriment dels alumnes de la ESO de no tenir classes a la tarda, com fan els seus companys que assisteixen a classe als Instituts.

5.2. Valoració dels objectius de qualitat.

Excepte els objectius lligats als processos 02 (planificació estratègica) i el 04 (Relacions i aliances) que no hem pogut implementar encara, la resta dels indicadors lligats als objectius tenen valoració satisfactòria.

El document de gestió és "Esclat-2021-Quadre de comandament" que es troba al Servidor, a la ruta "Documentació Esclat\3. Portal de transparència\03. Sistema Gestió Qualitat [ISO 9001.2015]\Documentació de gestió".

5.3. Valoració dels processos i conformitat del servei.

La valoració dels processos i la conformitat del servei ha estat dins dels paràmetres esperants donat que ha estat l'any del disseny i implementació dels processos.

5.4. No conformitats i accions correctives.

S'han obert 19 accions correctives procedents de les No Conformitats: 6 tenen origen a l'auditoria interna, i 13 a l'auditoria externa.

A finals d'agost de 2021 s'han tancat correctament 15 i resten 4 obertes.

No Conformitats obertes:

- NC 13.21 i NC 15.21, referents a la definició dels objectius als diferents projectes (NC 21.13) que té previsió de tancament a finals de juny de 2022.
- NC 18.21, referent a als riscos associats a cada procés que té data de tancament a 31 de novembre de 2021.
- NC 19.21, referent a l'impacte de les accions formatives que té data de tancament a 22 de desembre de 2022.

5.5. Resultats dels projectes.

5.5.1. UEC.

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Evitar l'absentisme o l'abandonament escolar prematur, garantint oportunitats per continuar l'Etapa d'Educació Secundària Obligatoria mitjançant una metodologia pràctica i un currículum adaptat a les seves característiques i necessitats.	Índex d'assistència	Registres d'assistència	86%
Guiar-los i acompanyar-los per tal de que adquireixin les habilitats i les capacitats personals i socials, que els permetin una incorporació més positiva dins la societat i en el món laboral, promovent perspectives de futur.	Graduats en ESO respecte a matriculats a 4 d'ESO	Informes avaluatius	70%

5.5.2. Centre Obert.

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Compartir plans de treball amb el referent de serveis socials i determinar objectius comuns	En el 30% de les coordinacions amb els referents de serveis socials es revisen objectius comuns a treballar amb les famílies.	Acta de coordinació Fitxa de coordinacions	4
Incidir en l'assistència al centre escolar amb la finalitat de millorar els aprenentatges, els hàbits d'estudi i incrementar les expectatives davant de les possibilitats per part seva i de la família.	En el 80% dels casos, quan es detecta una baixa assistència de l'infant o adolescent a l'escola, s'aborda amb la família i el menor.	Full de seguiment	3
Proporcionar un espai socioeducatiu que garanteixi l'autonomia i la presa de decisions en el projecte dels infants i joves.	El 50% dels infants i adolescents participen activament en els espais de valoració i decisió.	PEI Valoració trimestral Full de seguiment	3
Promoure habilitats socials bàsiques que afavoreixin la convivència, la integració i el desenvolupament social.	En les programacions de cada grup es recullen activitats per treballar les habilitats socials. El 60% dels conflictes donats en el centre obert es gestionen acompanyant als usuaris en la resolució d'aquests.	Programació Full de seguiment Correu notificant incidència.	4
Potenciar l'adquisició per part dels menors d'hàbits bàsics a partir del treball en la vida quotidiana.	El 50% dels infants i adolescents, tenen adquirit els hàbits d'higiene i d'alimentació saludable.	Valoració programació trimestral PEI	3
Fomentar el treball emocional amb l'infant o adolescent.	En el 50 % dels casos s'observa una evolució en els objectius de l'àrea emocional-relacional del PEI dels infants i adolescents.	PEI Full seguiment	4
Fomentar la implicació, l'organització i la participació en les activitats del teixit social de la ciutat	Participar mínim 2 activitats de la ciutat	Valoració trimestral Programació	3
Utilitzar l'espai obert més proper al centre obert per donar a conèixer	Com a mínim es programen tres activitats al trimestre	Valoració trimestral	3

el recurs al barri i que aquest pugui participar en alguna activitat.	en l'espai urbà pròxim al centre obert.	Programació	
Col·laborar amb entitats locals pel desenvolupament de projectes concrets.	Com a mínim es desenvolupa un projecte al curs amb altres entitats de la ciutat.	Valoració trimestral Programació	3
Facilitar recursos i suport educatiu a les famílies dels infants per tal de reforçar la seva funció com agent socialitzador.	El 40% de les famílies participen del projecte singular de famílies	Full d'assistència	4
Promocionar les relacions familiars, la parentalitat positiva i les relacions de cura entre els membres de la unitat de convivència.	El 40% de les famílies és proposen un objectiu a nivell familiar.	PEI	3
Afavorir el vincle entre educadores i famílies per establir relacions de confiança que permetin un treball socioeducatiu conjunt.	Amb el 50% de les famílies s'estableix un vincle orientat al treball socioeducatiu.	Full d'assistència Full de seguiment	4

5.5.3. Esclat Jove.

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Afavorir la socialització i la integració social dels infants i adolescents i les seves famílies al barri.	Mantenir els grups plens o quasi plens a meitat de curs.	Registres assistència	80%
Incorporar les famílies a la proposta socioeducativa amb els NNA.	Famílies que participen de cada activitat proposada	Registres assistència	65%

5.5.4. *Espai Familiar.*

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Enfortir les capacitats marentals donant suport a les relacions intrafamiliars i oferint orientació educativa.	El 60% de les famílies que assisteixen als espais individuals verbalitza que han posat en pràctica les estratègies educatives treballades durant les sessions.	Seguiments familiars	4
Ampliar la xarxa social de les famílies promovent sistemes d'ajuda mútua.	El 80% de les famílies que estan en seguiment individual defineixen el pla de treball.	PEI	4
Detectar precoçment indicis de vulnerabilitat o risc en la família i/o en l'infant, per poder fer un acompanyament i oferir-los els recursos adients.	Es realitzen informes a Serveis Socials sempre que es detecta un indicador de risc	Expedients familiars	4
Oferir al grup d'infants espais i activitats de joc i joguines per a la seva edat, que siguin estimuladors de les seves capacitats de relació, de descoberta i d'experimentació, conjuntament amb els seus pares i mares.	Es realitzen activitats de psicomotricitat, sensorials, artístiques, de llenguatge i de lògica matemàtica	Diari de camp	4

5.5.5. *Punt Omnia.*

Objectiu 1:	Formar a la totalitat dels usuaris atesos cada any en l'ús de les TIC per facilitar la comunicació més bàsica amb les seves xarxes.		
<i>Descripció de l'objectiu:</i>	Són persones que tenen les famílies fora del barri. La situació actual fa que moltes de les hores de contacte amb les persones emocionalment més properes hagi de ser telemàtica. No tenen domini sobre les plataformes que faciliten la intercomunicació.		
Indicadors de procés			
<i>Indicador</i>	<i>Descripció de l'indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Valor final</i>
Distribució equitativa del col·lectiu.	Amb la distribució equitativa facilitarem Arribar a persones de totes les edats i situacions. Valorem la quantitat de grup per franges d'edat i/o interessos (com a mínim un grup de cada col·lectiu: famílies del Centre Obert, SOC, tercera edat, infants i joves).	1 grup per col·lectiu	100%
Programació adaptada a cada col·lectiu.	Programació que ha d'estar cada any aprovada per direcció.	100%	100%
Quantitat de persones a cada grup.	Nombre de persones que s'inscriuen a cada curs ofert expressat en el tant per cent sobre el total de places ofertades.	80%	92%

Espais oberts oferts.	Son els espais de consulta lliure que completen l'horari d'atenció. Oferir un mínim d'hores setmanals.	2	100%
Indicadors de consecució			
<i>Indicador</i>	<i>Descripció de l'indicador</i>	<i>Meta</i>	<i>Valor final</i>
Assistència a les formacions.	Percentatge d'assistència finals (% sobre les persones inscrites).	70%	75%
Assistència als espais oberts oferts.	Espais de consulta lliure on les persones s'apunten (% sobre els espais oferts).	80%	60%

5.6. Auditories.

Al curs 2020/2021 s'han fet tres auditories:

- Auditoria Interna el 19/04/2021.
- Auditoria Externa, primera fase (documental) el 29/03/2021.
- Auditoria Externa, segona fase (certificació de Sistema de Gestió) el 29/04/2021.

Els informes de les tres auditories estan disponibles al Servidor, a la ruta "Documentació Esclat\3. Portal de transparència\03. Sistema Gestió Qualitat [ISO 9001.2015]\Documentació de gestió\5. Auditories\2021-Auditories".

Com a resultat de les tres auditories es van obrir 19 registres de No Conformitat i es va obtenir la primera certificació ISO 9001:2015 amb número ES21/209886 el 10 de juny amb validesa fins al 10 de juny del 2024.

5.7. Seguiment de proveïdors externs.

El dia 14 d'abril de 2021 es va fer la valoració i homologació dels proveïdors. El document de valoració és "Esclat-2021-Valoració proveïdors" que es troba al Servidor, a la ruta "Documentació Esclat\3. Portal de transparència\03. Sistema Gestió Qualitat [ISO 9001.2015]\Documentació de gestió".

5.8. Recursos.

Al llarg del curs s'han fet diferents millores en els espais del centre:

- S'ha fet el mestratge de les claus per simplificar els accessos i donar seguretat al perímetre de l'edifici.
- S'han fet millores a la sala verda sanejant parets i sostres, canviant les finestres, canviant el terra, pintant i climatitzant.
- S'ha canviat elements als diferents espais de les aules per facilitar que 14 adolescents puguin treballar de manera simultània: compra de taules i cadires per les aules, canvi de la taula de ceràmica, ampliació de la illa de treball de la cuina, un banc de treball més a fusteria, ampliació de boxes de treball a serralleria i ampliació dels espais de treball a pintura.

6. Valoració de les accions lligades als riscos i oportunitats.

Per abordar els riscos i les oportunitats es va fer un primer anàlisi i valoració trimestral des de l'Equip Directiu. Les valoracions més rellevants estan al document "Esclat-2021-Gestió de riscos" que es troba al Servidor, a la ruta "*Documentació Esclat\3. Portal de transparència\03. Sistema Gestió Qualitat [ISO 9001.2015]\Documentació de gestió*".

Esmentar que hi ha riscos no valorables perquè no hem iniciat encara les accions com son les referents al Pla Estratègic que s'aprovarà a inicis del curs 2021/2022 i de les aliances que s'aprovarà al llarg del curs 2021/2022

7. Les oportunitats de millora.

Per al proper curs es plantegen diverses propostes de millora, tant a nivell transversal com de manera més específica per a cada projecte. A la PGA del curs 2021-2022 es concretaran quines es portaran endavant i amb quines accions.

7.1. Propostes transversals.

- Recerca de finançament.
- Treballar la incidència política.
- Manca de formació per algunes situacions particulars que ens deriven
- Manca de temps per oferir un treball de qualitat. Dedicar temps a les persones que acollim de pràctiques (reunions d'inici, de procés i de tancament).
- Treballar el sentiment de pertinença a l'Esclat. Es té sentiment d'estar a un projecte però no a una entitat.
- Abordar polítiques de transparència. Comunicar més les estratègies i números de l'Esclat.

7.2. Propostes específiques per projectes.

7.2.1. UEC.

- Definir el nou perfil dels alumnes de la UEC (característiques de la personalitat, interessos expressats, oportunitats reals, etc.).
- Cura de l'equip de la UEC; treballar el "salari emocional".

7.2.2. Centre Obert.

- Revisar les condicions laborals de tots/es els treballadors/es del Centre Obert.
- Anar introduint millores en el projecte educatiu, tenint en compte totes les variables amb l'objectiu d'innovar.
- Treballar el salari emocional.
- Començar una setmana més tard de l'escola en el setembre.
- Necessitat de poder llegir, contextualitzar i realitzar coordinacions amb professionals que han intervingut anteriorment en el cas, preparació del trimestre i del curs, condicionar totes les sales de treball, realitzar la repartició de casos coherentment i no en funció de com ens arriben segons la demanda, revisar i concloure el pla d'acció tutorial, revisió de totes les eines pedagògiques que utilitzem durant l'any, construcció de la carpeta personal de cadascú amb els recursos idonis pel treball de tot el curs en general, poder acollir i acompanyar adequadament a les noves incorporacions de l'equip, revisar l'acollida a les persones de pràctiques.

7.2.3. Espai Omnia.

- Poder oferir cursos específics a les famílies del Centre Obert, per tal que puguin accedir a les TIC. Troben una gran necessitat dins del CO, les famílies de Mitjans i Joves desconeixen quin ús fan els seus fills i filles de les TIC, per aquest motiu s'obre una bretxa en la llar familiar que provoca un risc cap als menors.
- Aquesta proposta també fa complir l'objectiu general marcat al projecte Omnia.
- Tornar a fer les classes amb la gent gran amb un programació semblant a la que trobàvem abans de les mesures establertes pel Procicat. Al barri de Bellvitge el gruix més notable dins de la piràmide de població ho trobem amb les persones de la tercera edat, per aquest motiu es el grup que sol·licita més demanda.
- Per complir aquesta demanda prioritzaríem la qualitat de les classes, poder fer els grups més reduïts del que coneixem abans de la covid (eren 15 persones per cada classe d'una hora.), per tal que l'atenció sigui més individualitzada.
- Poder oferir més atenció a les persones que venen derivades del SOC. Avui dia fem una formació molt reduïda d'escala bàsica.
- Com les pautes del SOC estan molt estipulades i no podríem allargar aquest curs, valorem poder fer una formació correlativa a l'escala bàsica.

8. Decisions.

8.1. Oportunitats de millora.

- Recerca de finançament.
- Treballar la incidència política.
- Treballar el sentiment de pertinença a l'Esclat. Es té sentiment d'estar a un projecte però no a una entitat.
- Abordar polítiques de transparència. Comunicar més les estratègies i números de l'Esclat.

- Cura de l'equip de la UEC; treballar el “salari emocional”.
- Anar introduint millores en el projecte educatiu, tenint en compte totes les variables amb l'objectiu d'innovar.
- Treballar el salari emocional.
- Centre Obert: Començar una setmana més tard de l'escola en el setembre.
- Poder oferir cursos específics a les famílies del Centre Obert, per tal que puguin accedir a les TIC. Troben una gran necessitat dins del CO, les famílies de Mitjans i Joves desconeixen quin ús fan els seus fills i filles de les TIC, per aquest motiu s'obre una bretxa en la llar familiar que provoca un risc cap als menors.
- Per complir aquesta demanda prioritzariem la qualitat de les classes, poder fer els grups més reduïts del que coneixem abans de la covid (eren 15 persones per cada classe d'una hora.), per tal que l'atenció sigui més individualitzada.
- Poder oferir més atenció a les persones que venen derivades del SOC. Avui dia fem una formació molt reduïda d'escala bàsica.

8.2. Canvis en el Sistema de Gestió de la Qualitat.

- Dissenyar i aprovar el Pla estratègic.

8.3. Necessitats vinculades als recursos.

- Obres la que anomenem “Sala petita”, a la Planta Baixa, al costat de la porta d'entrada del darrera, per que sigui d'ús de l'equip del Servei d'Acompanyament Personalitzat de la UEC. Una vegada acabi el seu horari podrà servir per les tutories del Centre Obert.
- Fer les accions necessàries per tal que la instal·lació elèctrica estigui registrada a Industria i amb les certificacions necessàries segons normativa.
- Obres a la “Sala taronja” seguin les pautes a les altres sales arranjades: canvi de lluminàries, canvi de finestres, climatització i sanejament de sostre, parets i terra.

L'Hospitalet de Llobregat, a 31 d'agost de 2021.