

---

# IRD 2023-2024

## 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 de gestió: acompliment i eficiència.....	3
5.1. Satisfacció de clients i parts interessades.....	3
5.2. Valoració dels objectius de qualitat.....	3
5.3. Valoració dels processos i conformitat del servei.....	3
5.4. No conformitats i accions correctives.....	3
5.5. Auditories.....	4
5.6. Seguiment de proveïdors externs.....	4
5.7. Recursos.....	4
5.8. Valoració de les accions lligades als riscos i oportunitats.....	4
6. Anàlisi de la proposta socioeducativa: acompliment i eficiència.....	4
6.1. Valoració dels objectius generals del centre.....	4
6.2. Resultats dels projectes.....	5
6.2.1. UEC.....	5
6.2.2. Centre Obert.....	5
6.2.3. Esclat Jove.....	6
6.3.3. Punt Omnia.....	6
6.3. Valoració de la Política de Protecció d'Infància (Projecte Paraigües).....	6
6.4. Valoració de les accions formatives.....	6
6.5. Valoració de la resta de plans transversals.....	7
7. Sortides de l'IRD.....	7
7.1. Oportunitats de millora pel curs 2024/2025.....	7
7.2. Canvis al sistema de gestió pel curs 2024/2025.....	7
7.3. Necessitat de recursos pel curs 2024/2025.....	7

## 1. Introducció.

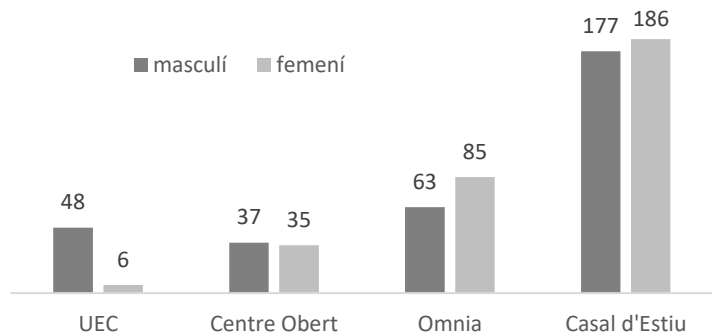
L'activitat socioeducativa desenvolupada durant el curs 2023-2024 des dels diferents projectes ha estat alineada amb la raó de ser i els valors de l'entitat i que ha donat resposta a les necessitats dels usuaris a l'hora que ha facilitat que els equips educatius anessin adaptant la intervenció a les especificitats detectades. La cartera de serveis s'ha mantingut.

Malgrat els sotrats 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.

## 2. Destinataris.

Durant el curs 2023-2024 s'han fet atenció a 522 persones des dels diferents projectes que han estat actius durant aquest període; 116 han participat a més d'un projecte.

Hem acompanyat persones des dels 0 anys fins als 77 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 psicològics 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.

### 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\2023-2024\Preparació IRD\Valoració projectes".

### 4. Canvis del Sistema de Gestió de la Qualitat.

S'ha modificat el quadre de comandament del sistema amb indicadors més acurats per a cada procés.

### 5. Anàlisi de la proposta 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.

#### 5.2. Valoració dels objectius de qualitat.

Els 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.

#### 5.4. No conformitats i accions correctives.

S'han obert 10 accions correctives procedents de les No Conformitats: 3 tenen origen a l'auditoria interna, 7 a l'auditoria externa i 1 a l'IRD.

A finals d'agost de 2024 resten obertes 7 No Conformitats.

No Conformitats obertes:

- NC 24.01, referent a la manca de nivells de programació a la UEC.
- NC 24.04, referent a la manca de praxis d'obrir no conformitats després dels anàlisis interns del centre.
- NC 24.05, referent a la deficiència de dates de revisió d'alguns indicadors.
- NC 24.06, referent a la poca precisió en la valoració d'alguns objectius.
- NC 24.08, referent a assegurar certes condicions tècniques al Pla de Manteniment.

- NC 24.09, referent al tancament incorrecte d'algun expedient de persones ateses.
- NC 24.10, referent a assegurar el anàlisi i seguiment del manteniment preventiu.
- NC 24.11, referent a una acció del Pla Estratègic no realitzada.

### **5.5. Auditories.**

Al curs 2023/2024 s'han fet dos auditories:

- Auditoria Interna el 26/02/2024.
- Auditoria Externa, de seguiment el 09/05/2024.

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\2023-Auditories*".

Com a resultat de les dos auditories es van obrir 10 registres de No Conformitat.

### **5.6. Seguiment de proveïdors externs.**

El dia 15/06/2024 es va fer la valoració i homologació dels proveïdors. El document de valoració és "Esclat-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*".

### **5.7. Recursos.**

Al llarg del curs no s'han fet millores en els espais del centre per manca de pressupost.

Hem fet l'estudi de com es podrien fer als futurs arranjaments de l'entrada, escala i passadís de la planta primera per tal que tinguin una narrativa que expliqui les característiques de la entitat. Aquest estudi, amés de la proposta tècnica, té també la partida pressupostària necessària a costos de materials i mà d'obra actuals.

### **5.8. Valoració de les accions lligades als riscos i oportunitats.**

Per abordar els riscos i les oportunitats es va fer un 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*".

## **6. Anàlisi de la proposta socioeducativa: acompliment i eficiència.**

### **6.1. Valoració dels objectius generals del centre.**

Objectiu 1: Reduir la taxa d'absentisme i prevenir l'abandonament escolar prematur entre els alumnes que hi assisteixen.

*Valoració:* Absentisme escolar per sota del 9% en el conjunt dels projectes.  
Abandonament prematur en el 4% en el conjunt de projectes.  
Intervencions personalitzades per abordar l'absentisme en el 100% dels usuaris,  
Mitjana de 12,3 hores de tutoria individualitzada per alumne en conjunt dels projectes.

Objectiu 2: Crear un ambient inclusiu i fomentar la participació activa de tots els participants als projectes socioeducatius.

*Valoració:* Taxa de participació en les activitats socioeducatives del 94% dels usuaris en el conjunt dels projectes.  
Inclusió percebuda pels usuaris del 87%.  
Acords de col·laboració amb una més de 5 entitats en el conjunt dels projectes.

Objectiu 3: Aliances estratègiques per a la sostenibilitat econòmica.

*Valoració:* Aliança estratègica amb una empresa de l'entorn.  
Ingressos anuals producte de les aliances per sota del valor esperat.  
Participació activa d'una empresa en els esdeveniments del centre  
Sense l'augment econòmic desitjable.

## 6.2. Resultats dels projectes.

### 6.2.1. UEC.

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Reduir l'absentisme i abandonament escolar prematur de l'alumnat en el transcurs de l'estada a la UEC.	Quantitat d'alumnes que acaben la seva etapa d'escolarització sense abandonament.	Informes de seguiment	87%
Oferir un currículum adaptat a les necessitats de l'alumnat al llarg de l'etapa educativa obligatòria.	Comparar les proves de nivell inicials amb les finals de les matèries de matemàtiques, castellà i català. Fent valoració a una reunió d'equip de final de curs.	Actes avaluació	100%
Acompanyar i orientar a l'alumnat en el seu procés socioeducatiu de manera integral afavorint perspectives de futur positives al llarg de la permanència a la UEC i en el seu itinerari formatiu i/o laboral posterior.	Que l'alumnat estigui vinculat per fer orientació, compaginant altres itineraris formatius o no.	Informes de seguiment	90,2%

### 6.2.2. Centre Obert.

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Sostenir els itineraris formatius i reducció de l'abandonament formatiu prematur	Joves que sostenen les propostes formatives	Informes de seguiment	≥ 70%
Desenvolupament de les competències digitals avançades dels joves.	Formacions realitzades amb èxit	Informes de seguiment	≥ 65%
Millora de la percepció comunitària i de les interaccions amb la societat.	Participació a espais comunitaris.	Registres d'assistència	≥ 50%

6.2.3. *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%

6.3.4. *Punt Omnia.*

Objectiu Específic	indicador	Instrument mesura	VF
Formar a la totalitat dels participants atesos cada any en l'ús de les TIC, la cultura i la llengua per facilitar la comunicació més bàsica amb les seves xarxes.	Percentatge d'assistència finals (% sobre les persones inscrites).	Registres assistència	90%
Que els participants estableixin vincles amb la resta dels usuaris del seu curs.	Percentatge dels usuaris que es mostren proactius, ajudants.	Valoracions	95%

**6.3. Valoració de la Política de Protecció d'Infància (Projecte Paraiqües).**

Al curs 2023/2024 no s'ha obert cap expedient.

Sí que ens ha arribat coneixement de situacions on el bon tracte a menors podia estar compromès però en tots dos casos ja hi havia instàncies que havien obert expedients:

a. Assetjament dins de l'entorn escolar. Ens explica el menor la situació de presumpte assetjament que ha rebut. Posats en contacte amb Serveis Socials ens informen que ja està obert un expedient informatiu al respecte. Per tant nosaltres no l'obrim i sí que estem atents a les evolucions del comportament del menor.

b. Possible maltractament a un menor a l'entorn familiar. En diàleg amb Serveis Socials ens informen que el cas ja ha estat derivat a l'EAIA. Ens mantenim en un contacte més intents amb Serveis Socials per prestar el nostre ajut.

Un tercer cas és una relació amb expressions verbals agressives entre mare i fill a l'espai públic. En diàleg amb la mare accepta iniciar el procés de teràpia familiar. No és una situació desconeguda ja que diverses vegades havíem ofert a la mare l'oportunitat de la terapeuta familiar i sempre rebutjava per no haver de remoure el seu passat. Aquesta vegada reconeix que la situació se li està anant de les mans i acceptar iniciar el tractament. Hem de dir que està sostenint el procés amb la terapeuta assignada amb un compromís molt proactiu.

**6.4. Valoració de les accions formatives.**

Al curs 2023/2024 s'han fet 32 accions formatives, amb una mitjana de 3,5 participants per acció formativa i un total de 1.135 hores (mitjana de 45,5 hores per treballador/a). El 78,1% han estat gratuïtes o bonificades; del cost total de 14.976,20€, l'Esclat ha assumit 1.259,20€.

Els impactes resultants, segons les valoracions del participants, són:

- El 94% de les accions formatives tenen aplicació.
- El 94% de les accions formatives s'han socialitzat.
- Les accions formatives han rebut un 88% de grau d'utilitat.
- El 86% de les accions formatives aporten i fan créixer els projectes.

Més informació al document de valoració de les accions formatives que es troba a "Documentació Esclat\4. Equip Directiu\10. RRHH\Formacions".

### **6.5. Valoració de la resta de plans transversals.**

Cada pla transversal té la seva pròpia valoració disponible a Documentació Esclat\4. Equip Directiu\4. Gestió dels projectes\2. Projectes transversals.

## **7. Sortides de l'IRD.**

### **7.1. Oportunitats de millora pel curs 2024/2025.**

Activitats intergeneracionals amb altres projectes del Centre (possibilitats de l'OMNIA).	Elaborar la proposta.
Generar més espais per l'acció tutorial a la UEC.	Planificació anual posant el focus en l'acció tutorial.
Desplegament del SIS i de les noves propostes socioeducatives de l'Àrea d'Infància fent créixer les funcions de parentalitat/marentalitat i noves formes de masculinitat.	Planificació anual posant el focus en el treball amb les famílies.
Implementació de propostes de treball per incorporar a empreses en propostes de cocreació i sostenibilitat (des de la ESG de les empreses).	Desplegament de la proposta 12/6.

### **7.2. Canvis al sistema de gestió pel curs 2024/2025.**

- Sense canvis previstos en el sistema de gestió

### **7.3. Necessitat de recursos pel curs 2024/2025.**

Recerca de finançament per la sostenibilitat de propostes socioeducatives.	Desplegament del Repte 12/6.
Recerca de finançament per possibilitar les obres de millores dels espais d'accés i passadís.	Interlocució amb Fundacions i Administracions.