



Generalitat de Catalunya
Departament d'Ensenyament
Institut d'Educació Secundària i Superior
d'Ensenyaments Professionals
Esteve Terradas i Illa
Coordinació de Qualitat

MANUAL D'INDICADORS DE PROCESSOS
CURS 2003-2004



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
1	Elaboració Marc Estratègic del Centre	Procés-Q-41-T-01-ET	00	Director	El Procés serà de Qualitat si: Està aprovat pel Consell Escolar (amb un mínim del 90%) i és públic.	Aquest procés va ser aprovat per unanimitat a la sessió del Consell Escolar de 10/03/04. I és públic des de la seva aprovació a la pàg. WEB i Secretaria de l'Institut.	Cada 4 anys	Hi ha un PR de revisió de documents estratègics, el qual defineix quan s'ha d'actualitzar, revisar o canviar un document que forma part del marc estratègic.
2	Elaboració i revisió PCC	Procés-Q-41-T-02-ET	00	Coordinador Pedagògic	A final d'octubre de cada any la direcció té el 90% de les programacions dels crèdits de l'ESO i el Batxillerat que els departaments han decidit prèviament modificar i/o actualitzar d'acord amb la revisió o el canvi normatiu.	Total programacions: 94 Entregades: 87 Tenim el 92'55% de les programacions (més juny de termini)	Final d'octubre	Mantenir el mateix objectiu
		Procés-Q-41-T-01-FP	00	Subdirector d'FP	A final d'octubre de cada any la direcció té el 90% de les programacions dels crèdits dels CC.FF que els departaments han decidit prèviament modificar i/o actualitzar d'acord amb la revisió o el canvi normatiu.	A final d'octubre no estaven el 90%. En aquest moments estan totes les programacions lliurades i s'estan revisant pel proper curs.	Final d'octubre	Mantenir el mateix objectiu
3	Elaboració i Revisió RRI	Procés-Q-41-T-03-ET	00	Caps d'Estudis	El Consell Escolar validarà a principi de cada curs les modificacions i/o revisions proposades per la direcció amb un suport de 2/3 del seus membres.	No està aprovat pel Consell Escolar ??? Si aprovat al claustre	Final d'octubre	Es portarà al CE octubre 2004
4	Programació General. Institut	Procés-Q-41-T-04-ET	00	Secretari	Lliurament de la programació general de l'Institut elaborat en la data establerta	Lliurada 20/01/04, data de creació del procés i publicada a la web. El proper curs es podrà mesurar aquest indicador.	Final d'octubre	Mantenir el mateix objectiu



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
5	Elaboració Pressupost	Procés-Q-41-T-05-ET	00	Administrador	El Procés serà de Qualitat si l'aprovació del Pressupost per part de la Comissió de caps de departament i del Consell Escolar es produeix per consens o per una majoria del 60% o més dels vots emesos	Aprovat per consens a la Comissió de caps de departament i al Consell Escolar	Abril de cada any	Mantenir el mateix objectiu
6	Desenvolupament Sistema de Qualitat	Procés-Q-41-T-06-ET	00	Coordinador De Qualitat	Aquest procés serà de qualitat si abans de final de 2004 s'aconsegueix la certificació ISO 9001 i es manté al llarg del temps.	Encara no hem arribat a les dates previstes a l'indicador però sembla que es podria allargar a principis de 2005.	Final 2004	Establir una data cap a final de febrer
7	Control Gestió administrativa	Procés-Q-41-T-07-ET	00	Secretari	Aquest procés és de qualitat si durant el curs es presenten menys de cinc fulls de reclamacions i/o incidències.	No s'ha presentat cap full de reclamació i/o incidències	Final curs	Es posarà un calaixet a secretaria per a reclamacions
8	Control Gestió Econòmica	Procés-Q-41-T-08-ET	00	Administrador	El procés serà de qualitat si l'aprovació de la Gestió econòmica de l'any anterior per part de la Comissió de caps de departament i del Consell Escolar es produeix per consens o per una majoria del 60% o més dels vots emesos	Aprovat per consens a la Comissió de caps de departament i al Consell Escolar	Abril	Mantenir el mateix objectiu
9	Veu de l'alumne, família i entorn	Procés-Q-41-T-09-ET	00	Director	El Procés serà de Qualitat si a les eleccions dels representants del alumnes, famílies i entorn al Consell Escolar participa més del 30% del cens de l'alumnat	No es pot mesurar fins la propera convocatòria que es preveu fer durant el 1r trimestre del curs 2004-05.	Quan es celebrin eleccions al CE	Resultat satisfacció famílies que matriculen els seus fills a 4rt d'ESO el curs 2004-2005: 7'04 . (Aquest indicador s'ha estret de les enquestes passades a famílies que matriculen als seus fills/es a 4t d'ESO. Falta informe que el farà Olga Quesada



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
10	Veu de l'equip humà de l'Institut	Procés-Q-41-T-10-ET	00	Director	El procés serà de qualitat si l'enquesta de mesura de la satisfacció del professorat i del PAS la responen al menys un 50% del personal	Han respost l'enquesta 40 professors i 3 PAS.	Final de curs	Es demanarà més participació a la reunió de claustre de 29 de juny Mantenir el mateix objectiu
13	Benchmarking	Procés-Q-41-T-13-ET	00	Director	Aquest procés serà de qualitat si el Coordinador de Qualitat i el Director visiten 1 IES cada curs, el qual es considera que realitza bones pràctiques, per tal d'observar el desenvolupament i control d'un procés.	El coordinador de Qualitat assisteix a les Jornades de Qualitat a Tarragona a l'IES Comte Rius i participa com a assistent en el desenvolupament del procés "Desenvolupament del SGQ. Auditories internes i externes". En maig Director i CQ assisteixen a IES Pere Martell i participen en les sessions de desplegaments del SGQ en diferents centres educatius.	Final curs	Mantenir el mateix objectiu
14	Atenció al públic	Procés-Q-41-T-14-ET	00	Secretari	Aquest procés es de qualitat si, com a conseqüència de l'atenció al públic, no es presenta en més de 5 fulls d'incidències.	No s'ha presentat cap full d'incidències.	Final juny	Mantenir el mateix objectiu
15	Informació, preinscripció i matrícula	Procés-Q-41-T-15-ET	00	Secretari	Aquest procés és de qualitat si la preinscripció i matrícula ha quedat tancada en el període marcat pel Departament d'Ensenyament i que correspon a la data d'enviament de les dades	El procés s'ha tancat en el temps previst i les dades s'han enviat amb un dia de retard sobre la data prevista.	Una setmana després d'enviar les dades	Serveis Territorials del Baix Ll. no reben les dades i se'ls envia una Fax. Mantenir el mateix objectiu
16	Acollida alumnes ESO-BATX	Procés-Q-41-T-16-ET	00	Cap d'Estudis	Aquest procés serà de qualitat quan a l'enquesta feta als alumnes a principi de curs, el grau de satisfacció sigui bé o molt bé al 80% dels casos.	Aquest curs no s'ha passat l'enquesta ??	Final 1r trimestre	S'ha de preparar l'enquesta. Mantenir el mateix objectiu



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
17	Acollida alumnes FP	Procés-Q-41-T-17-FP	00	Cap d'Estudis FP	Aquest procés serà de qualitat quan a l'enquesta passada als alumnes a principi de curs, el grau de satisfacció sigui bé o molt bé en el 80% dels casos.	El resultat ha estat del 71%	Final Octubre	Mantenir el mateix objectiu
18	Ensenyament Aprenentatge ESO-BATX	Procés-Q-41-T-18-ET	00	Coordinador Pedagògic	Els alumnes matriculats en l'últim curs de l'ESO (4rt) superaran l'etapa en un 75% o més respecte dels alumnes que acaben l'etapa.	74,4 d'aprovats	Final Curs	Mantenir el mateix objectiu 75%
					Els alumnes de l'ESO i Batxillerat no faltaran a un crèdit més d'un 10% de les hores lectives, i que el total de la classe no superi el 15%.	46 alumnes d'un total de 374 falten a més d'un 25% de les classes = 12'29%. (no està ben mesurat)	Final Curs	Què els alumnes que faltin a més del 10% de les hores de classe sigui de menys del 10% dels alumnes
					Els alumnes matriculats en l'últim curs de Batxillerat superaran l'etapa en un 70%.	Total matriculats: 48. Superen l'etapa: 34 alumnes. Superen l'etapa el 70'85% dels alumnes.	Final Curs	Mantenir el mateix objectiu ???
					Els alumnes presentats a les proves de Selectivitat aprovaran en un 85%.	Superen la selectivitat 11 de 25 alumnes presentats = 44%.	Juny	Els alumnes presentats a les proves de Selectivitat aprovaran en un 90%.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats			Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					Els alumnes presentats a les proves de Selectivitat aprovaran en un 85%.	ESO: Matriculats 392. <u>1r trimestre:</u> 158 = 40'30% . <u>2n trimestre:</u> 157 = 40'05% . <u>3r trimestre:</u> 168 = 42'85% . Final curs: 249 = 63'52% . Batxillerat: Matriculats 113. <u>1r trimestre:</u> 45 = 39'82% . <u>2n trimestre:</u> 40 = 35'39% . <u>3r trimestre:</u> 50 = 44'24% . Final curs: 66 = 58'40% . No està ben mesurat			Final de Trimestre	
					Que els resultats qualitius observats de les enquestes realitzades als alumnes de 4rt ESO, 2ón Batxillerat i ESPA sigui majoritàriament bé i/o molt bé (les variables possibles són: malament, regular, bé, molt bé).	Total enquestes 4rt ESO: 80 = 800 ítems, dels quals 430 són bé o molt bé = 53'75% . Total enquestes 2n Batx.: 36 = 360 ítems, dels quals 274 són bé o molt bé = 76'11% .			Final de Trimestre	Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 75.
19	Ensenyament Aprenentatge FP	Procés-Q-41-T-19-FP	00	Subdirector	Els alumnes matriculats en l'últim curs del CF superaran el Cicle en un 76% o més respecte dels matriculats	2001/02 78%	2002/03 72%	2003/04 64%	Final Curs	Tornar al 75%
					Els alumnes que falten a més de un 10% de les classes serà d'un 15% o menys respecte als alumnes matriculats al CF.	2002/03 34%		2003/04 29%	trimestral	Ser més realistes i buscar el 25%



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)	
					Que els resultats qualitatius observats per l'Equip Docent a les avaluacions sigui majoritàriament Bé i/o molt bé. (Les variables possibles són: mal, regular, bé molt bé)	2002/03 bé+molt bé >80%	2003/04 bé + molt bé > 80%	trimestral	Bona marxa d'aquest indicador
					Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 75.	2002/03 bé+molt bé 78,9%	2003/04 bé+molt bé 82%	Juny	Bona marxa d'aquest indicador Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 80%.
20	Gestió Acadèmica ESO-Batxillerat	Procés-Q-41-T-20-ET	00	Cap d'Estudis d'ESO-BATX	Aquest procés serà de qualitat quan el 80% dels professors considerin que els criteris de elaboració de horaris se han complert mitjançant una votació al claustre.	61 Sí s'han acomplert els criteris 21 Abstencions 0 en contra 100% d'acord	Setembre cada any	Augmentar a 85%	
21	Gestió Acadèmica FP	Procés-Q-41-T-21-FP	00	Cap d'Estudis FP	Aquest procés serà de qualitat quan el 80% dels professors considerin que els criteris de elaboració de horaris se han complert mitjançant una votació al claustre.		Setembre cada any		
22	Gestió activitats extraescolars	Procés-Q-41-T-22-ET	00	Coordinador Pedagògic	El procés serà de qualitat si: A l'inici de curs hi ha una planificació de les sortides curriculars previstes per part dels departaments, i que aquestes es realitzin d'una manera satisfactòria en un 90%.	Cinc departaments han planificat les seves sortides curriculars (Ciències Socials, Ciències Experimentals, Tecnologia, Llengües estrangeres i Educació Física) a principi de curs, informant per escrit a la Coordinació	Final de curs	S'ha de canviar l'indicador i valorar només 90% d'accions planificades	



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					A l'inici de cada trimestre hi ha una planificació de les sortides lúdiques (tutorials) que es realitzaran durant el trimestre, i que es realitzin de manera satisfactòria en un 90%.	Pedagògica. Tot i així, hi ha una sortida planificada que no s'ha realitzat. Les sortides de tutoria sí han estat planificades al 100% a principi de curs per la Coordinació d'ESO/Batxillerat		
23	Assessorament Psicopedagògic	Procés-Q-41-T-23-ET	00	Coordinador Pedagògic	El temps transcorregut entre la sol·licitud d'assessorament per part d'un/a tutor/a o família al Departament de Psicopedagogia i la resposta d'aquest no és superior a dues setmanes	Intervencions totals: 36. Atesos abans de 2 setmanes: 32 casos = 88'88%.	Final curs	
24	Gestió empreses col·laboradores i transició al treball	Procés-Q-41-T-24-ET	00	Subdirector d'FP	Serà de Qualitat quan l'avaluació final sigui Apte/a en un 75% o més del total d'alumnes que han realitzat l'FCT	98% Aptes	Final FCT	Augmentar l'indicador a 90%
					Quan el total d'alumnes amb inserció laboral i/o continuïn estudiant el 65% o més sis mesos després d'acabar estudis.	89,02% del exalumnes treballen 6 mesos després d'acabar estudis	Gener	Augmentar l'indicador a 90%
					Quan el total de fulls de reclamació i/o queixes sigui inferior al 5% d'alumnes que han realitzat FCT	No hi ha hagut cap queixa, 0%	Final Curs	Incloure queixes per part de les empreses?
25	Gestió satisfacció alumnat	Procés-Q-41-T-25-ET	00	Coordinador de Qualitat	Aquest procés serà de qualitat si el 75% dels alumnes enqüestats estan satisfets (Bé i/o Molt Bé) amb el servei que proporciona l'Institut.	FP: 156 enquestes 82% satisfacció ESO: 80 enquestes 53'75% satisfacció Batx: 36 enquestes 76'11% satisfacció	Final Curs	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
26	Coordinador de Qualitat	Procés-Q-41-T-26-ET	00	Subdirector d'FP	El procés de Formació no reglada és de Qualitat quan a l'Institut es realitzen al menys 3 accions formatives no reglades cada curs acadèmic	3 cursos TxF 3 Transnacionals >3 cursos professors formació contínua	Juny	Augmentar a >4 accions no reglades
27	Serveis Institut	Procés-Q-41-T-27-ET	00	Administrador	El procés serà de qualitat si el servei de cafeteria, la fotocopiadora pública i del telèfon públic són objecte de cinc o menys reclamacions anuals cadascú, mitjançant els fulls d'incidències	No s'ha presentat cap reclamació	Anualment, al final de cada curs acadèmic	Mantenir indicador
28	Gestió, formació i suport professors d'ESO-BATX	Procés-Q-41-T-28-ET	00	Coordinador Pedagògic	El Procés serà de Qualitat si el centre gestiona correctament les necessitats de formació del professorat i aquests estan satisfets d'aquesta gestió amb una puntuació superior a 7 d'una escala d'1 a 10 en una enquesta de satisfacció.	Les enquestes no diferencien entre professorat d'ESO-Batx. i CC.FF. El resultat ha estat de 7.	Final de curs	Augmentar a 7,5
29	Gestió de la formació i suport professors d'FP	Procés-Q-41-T-29-FP	00	Subdirector d'FP	El Procés serà de Qualitat si el centre gestiona correctament les necessitats de formació del professorat i aquests estan satisfets d'aquesta gestió amb una puntuació superior a 7 d'una escala d'1 a 10 en una enquesta de satisfacció		Final de curs	
30	Gestió Econòmica	Procés-Q-41-T-30-ET	00	Administrador	El procés serà de qualitat si la comptabilitat està al dia,	La comptabilitat està al dia	Dia a dia	Mantenir indicador
					si al llarg de l'any no es produeixen més de 10 reclamacions de pagament raonables per part dels proveïdors de productes i serveis si el 80% dels pagaments es realitzen	No s'ha presentat cap reclamació	Al final de cada exercici comptable	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					abans de 90 dies data factura.	Tots els pagaments s'han realitzat abans de 90 dies data factura	Al final de cada exercici comptable	Mantenir indicador
31	Gestió de la qualitat	Procés-Q-41-T-31-ET	00	Coordinador de Qualitat	Aquest procés serà de qualitat si 2/3 de la Comissió de Qualitat en la Revisió per part de la direcció així ho manifesta.	La revisió el dimecres 23 de juny dona un resultat de que el procés és de qualitat més de 2/3 de vots de la comissió de qualitat (100%)	Final curs	El conjunt de la Comissió de Qualitat manifesta que el procés és de qualitat. Mantenir indicador
32	Gestió acadèmica i arxiu	Procés-Q-41-T-32-ET	00	Secretari	Aquest procés és de qualitat si a data 30 d'octubre tots els expedients de l'alumnat que cursa estudis al centre està completat i arxivats a l'arxiu històric els expedients de l'alumnat que ha finalitzat la seva escolarització.	Procés mesurable el 30/10/2004 ???	Octubre	Mantenir indicador
33	Gestió dels recursos, materials, i compres	Procés-Q-41-T-33-ET	00	Administrador	El procés serà de qualitat si les sol·licituds d'obres, mobiliari i equipaments es fan dins els terminis establerts per l'Administració	Les sol·licituds d'obres i mobiliari s'han realitzat dins de termini. Aquest curs no se'ns ha realitzat petició d'equipaments.	Al final del termini de presentació de cada sol·licitud	Mantenir indicador
					Revisió de la vigència dels contractes de serveis	Vigents els contractes de neteja, manteniment caldera i cafeteria.	Al final de cada curs acadèmic	Mantenir indicador
					Menys de 10 reclamacions per curs acadèmic	2 reclamació per la calefacció	Al final de cada curs acadèmic	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					Comprovació que l'inventari està complet	Inventari curs 2002-03 complet abans del 15/07/03	Cada 15 de juliol	Mantenir indicador
34	Gestió dels sistemes informàtics	Procés-Q-41-T-34-ET	00	Administrador	Aquest procés serà de qualitat si el 90% de les avaries comunicades a coordinació informàtica es resolen abans de 48h.,	de 450 intervencions 420 s'han resolt abans de 48h. 93,33% resolt abans 48h.	Juny	Aquest procés serà de qualitat si el 95% de les avaries comunicades a coordinació informàtica es resolen abans de 48h.
					excepte les que es derivin a l'empresa externa de manteniment les quals hauran d'estar resoltes en un 75%, abans de 15 dies després d'haver estat comunicades.	de 60 intervencions 50 han estat resoltes abans de 15 dies 83,33%	Juny	excepte les que es derivin a l'empresa externa de manteniment les quals hauran d'estar resoltes en un 85%, abans de 15 dies després d'haver estat comunicades. Posar un altre indicador que expresi que serà de qualitat si un 80% de les intervencions que es facin per part de coordinació informàtica sigui amb i a través del comunicat d'avaria. A més, un 50% d'aquests comunicats d'avaria que arribin a Coordinació Informàtica mitjançant la nostra Intranet.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
35	Suport i elaboració de materials didàctics per l'Ensenyament i l'orientació	Procés-Q-41-T-35-ET	00	Coordinador Pedagògic	Aquest procés és de qualitat si a l'enquesta de satisfacció dels alumnes d'ESO-Batx (Bé i /o molt bé) els resultats són del 75% o més del total.	68,1%	Juny	Mantenir indicador
36	Suport i elaboració de materials didàctics per l'Ensenyament i l'orientació d'FP	Procés-Q-41-T-36-FP	00	Subdirector d'FP	Aquest procés és de qualitat quan realitzen la preinscripció universitària 25 alumnes cada any.	30 preinscripcions universitàries controlades	Juny	Aquest curs els alumnes poden fer la preinscripció universitària directament a l'oficina de preinscripció, per tant deixem de controlar aquestes dades i s'haurà de canviar l'indicador.
37	Gestió dels RRHH	Procés-Q-41-T-36-ET	00	Director	El procés serà de qualitat si la enquesta de satisfacció del personal és igual o superior a 70%.	La enquesta ha donat un resultat de 67%	Final curs	Es crearà un equip de millora. Mantenir indicador