



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

MANUAL DE RESULTATS DE PROCESSOS
CURS 2004-2005



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	Cada 4 anys	Es tornarà a mesurar el curs 2008-09
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 Lliurades a final d'octubre 2004: 93 = 98*93%	Final d'octubre	El procés és de qualitat. Es proposa l'indicador del 95% pel proper curs.
		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.	El 29-10-04 s'han lliurat 165 sobre 179 crèdits, per tant el procés és de qualitat.	Final d'octubre	A finals de novembre només faltaven lliurar 6 crèdits. Es a dir disposàvem del 97%. Es proposa l'indicador del 95% pel proper curs.
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.	S'ha aprovat v01 el 29-06-2005	Final d'octubre	No ha estat de qualitat. s'ha de revisar l'indicador.
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 abans de finals de setembre	Final d'octubre	Mantenir indicador
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	Aprovació Comissió caps de Departament 21/04/05 per consens. Aprovació Consell Escolar 27/04/05 per consens	Abril de cada any	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
6	Desenvolupament Sistema de Qualitat	Procés-Q-41-T-06-ET	00	Coordinador De Qualitat	Aquest procés serà de qualitat si abans de maig 2005 s'aconsegueix la certificació ISO 9001 i es manté al llarg del temps.	S'obté la certificació el 2 de maig de 2005	Maig 2005	Canviar l'indicador. Serà de qualitat si es passa auditoria de seguiment amb menys de 10 No conformitats.
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 reclamació i/o incidència	Final curs	Mantenir indicador
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	Aprovació Comissió caps de departament 21/04/05 per consens. Aprovació Consell Escolar 27/04/05 per consens	Abril	Mantenir indicador
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	A les eleccions de novembre de 2004 la participació de l'alumnat va ser del 30%.	Quan es celebrin eleccions al CE	Elaborar estratègies per augmentar la participació. Afegir altres indicadors.
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	La participació al maig de 2004 ha estat del 29,2%. No és de qualitat	Final de curs	Elaborar estratègies per augmentar la participació.
11	Planificació preinscripció i matriculació	Procés-Q-41-T-11-ET	00	Secretari	Aquest procés és de qualitat si la planificació està realitzada 15 dies abans de començar el procés de preinscripció i matrícula respectivament.	Planificat sobre esborrany de normativa (publicada al DOGC 4345 17-3-05) el dia 11 de març, segons acta.	15 dies abans de la preinscripció i matrícula	Mantenir indicador
12	Relacions externes i Promoció	Procés-Q-41-T-12-ET	00	Director	El Procés serà de Qualitat si la demanda de places escolars és igual o superior a les vacants ofertades.	La demanada de places del 88% sobre l'oferta.	Setembre	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
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.	Assistència i participació a la IV Jornada de Qualitat a l'IES La Mercé. Assistència a l'acte de Cloenda de la Xarxa de Qualitat a l'IES La Pineda. Hem estat Auditors a l'Auditoria Interna de l'IES Marianao.	Final curs	Proposem canviar a un altre Institut la participació en l'auditoria interna
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 indicador
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	2 dies abans del termini.	Una setmana després d'enviar les dades	Mantenir indicador
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.	65,8 %	Final 1r trimestre	Canviar indicador a 75%. Passar enquestes a Batxillerat i 1r ESO.
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.	70,08%, no és de qualitat. Es parlarà amb el bloc de professorat per tal de millorar aquest indicador.	Final Octubre	Proposem que el proper curs la valoració mitjana sigui de 7,5 sobre 10 i incloure per què t'has matriculat en aquest institut.
18	Ensenyament Aprentatge 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.	Alumnes matriculats a 4rt ESO: 105 Superen l'etapa: 96 alumnes = 91'42%	Final Curs	El procés és de qualitat. Es manté l'indicador pel proper curs.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					Què els alumnes que faltin a més del 10% de les hores de classe sigui igual o menys del 10% dels alumnes	<u>1r trimestre:</u> 70 alumnes = 13'28% <u>2n trimestre:</u> 90 alumnes = 17'37% <u>3r trimestre:</u> 106 alumnes = 20'86% Mitjana trimestral d'alumnes que faltin més d'un 10% a les classes: 17'17%	trimestral	El procés no és de qualitat. Pel curs 2005-2006 es canviarà l'indicador, que serà el següent: El procés serà de qualitat si el nombre d'alumnes que faltin més del 10% de les classes és igual o menor al 15%.
					Els alumnes matriculats en l'últim curs de Batxillerat superaran l'etapa en un 72%.	Alumnes matriculats a 2n Batxillerat: 49 Superen l'etapa: 31 alumnes = 63'26%	Final Curs	Mantenir l'indicador
					Els alumnes presentats a les proves de Selectivitat aprovaran en un 90%.	<u>Juny:</u> Nombre d'alumnes presentats a selectivitat: 18 Superen la prova: 15 alumnes = 83'33% <u>Setembre:</u> Nombre d'alumnes presentats a selectivitat: Superen la prova: alumnes = %	Juliol i setembre	Mantenir l'indicador



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 (75%) Bé i/o molt bé. (Les variables possibles són: mal, regular, bé molt bé)	<u>TOTAL GRUPS ESO: 19</u> <u>1r trimestre:</u> 9 grups bé i/o molt bé = 47'36% <u>2n trimestre:</u> 10 grups bé i/o molt bé = 52'63% <u>3r trimestre:</u> 12 grups bé i/o molt bé = 63'15% Mitjana anual grups bé i/o molt bé = 54'38%	trimestral	Mantenir l'indicador
					El % d'alumnes que tinguin 0, 1 o 2 crèdits suspesos serà com a mínim el 50% del grup.	<u>TOTAL ALUMNES ESO: 389</u> <u>1r trimestre:</u> 157 alumnes = 40% <u>2n trimestre:</u> 165 alumnes = 42% <u>3r trimestre:</u> 165 alumnes = 42% <u>Final curs:</u> 268 = 69% <u>TOTAL ALUMNES BATXILLERAT: 136</u> <u>1r trimestre:</u> 42 alumnes = 31% <u>2n trimestre:</u> 42 alumnes = 31% <u>3r trimestre:</u> 57 alumnes = 42% <u>Final curs:</u> 55 = 40 % MITJANA ENTRE ESO I BATXILLERAT: 62%	trimestral	El procés és de qualitat



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes de 4t d'ESO i 2n de Batxillerat el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 75.	<p><u>4rt ESO:</u> Entregades: 54 enquestes Total ítems analitzats: 540 Total ítems no vàlids: 0 Total ítems no contestats: 0 Total ítems bé o molt bé: 436 = 80'74%</p> <p><u>2n Batxillerat</u> Entregades: 35 enquestes Total ítems analitzats: 350 Total ítems bé o molt bé: 201 = 57'42%</p> <p>MITJANA ENQUESTES DE SATISFACCIÓ 4RT ESO I 2N BATXILLERAT: 69'08 %</p>	Final de curs	<p>El procés no és de qualitat.</p> <p>El procés és de qualitat a 4rt ESO, però no a 2n Batxillerat. Pel curs 2005-2006 valorarem 4rt ESO i 2n Batxillerat per separat.</p>
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 75% o més respecte dels matriculats	68% no és de qualitat. Milloren poc els grups de ADM.	Final Curs	Mantenir l'indicador. Insistir a l'Administració Educativa en fer el CFGM de Gestió Administrativa en 2 anys. Preguntar a Departament deSSPP perquè tants repetidors.
					Els alumnes que falten a més de un 10% de les classes serà d'un 25% o menys respecte als alumnes matriculats al CF.	27% no és de qualitat. Tot i això hem millorat	trimestral	Mantenir l'indicador, millorar seguiment alumnes de 1r curs de CCFF



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 (75%). (Les variables possibles són: mal, regular, bé molt bé)	81% si és de qualitat	trimestral	Augmentar a 78%.
					Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 80%.	77,3, no és de qualitat. Hem baixat lleugerament	Juny	Mantenir 80%, analitzar el tema amb bloc de professors de FP.
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.	67 Sí s'han acomplert els criteris 71,2 % del total a favor de s'han complert 94% (sense contar abstencions)	Setembre cada any	Proposem canviar l'indicador amb els següents termes: Aquest procés serà de qualitat quan el 85% del professorat considerin que els criteris de elaboració de horaris se han complert (vots a favor i abstencions) mitjançant una votació al claustre.
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.	23 Abstencions 4 en contra 4,2 % no s'han complert els criteris (Claustre 13/9/04)	Setembre cada any	



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
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 en un 90%.	<p>Activitats planificades</p> <p><u>Curriculars</u>: 23. Realitzades: 22. 95'65% de les activitats curriculars planificades s'han realitzat de manera satisfactòria.</p> <p><u>Tutorials</u>: 10. Realitzades: 9 (una activitat es va canviar a l'últim moment). 90%</p> <p>S'han realitzat satisfactòriament 31 de les 33 activitats extraescolars planificades (inclou el viatge de final de curs de 4rt ESO).</p> <p>93'93% de les activitats planificades, tant curriculars com tutorials, s'han realitzat de manera satisfactòria.</p>	Final de curs	El procés és de qualitat. Es manté l'indicador pel proper curs.
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 en un 90% dels casos.	Intervencions totals: 24 Atesos abans de 2 setmanes: 18 casos = 75%	Final curs	El procés no és de qualitat. Es manté l'indicador pel proper curs.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper 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 90% o més del total d'alumnes que han realitzat l'FCT	96,39% aptes. És de qualitat	Final FCT	Augmentar fins a 95%
					Quan el total d'alumnes amb inserció laboral i/o continuïn estudiant el 90% o més sis mesos després d'acabar estudis.	El 86,19% estan estudiant o treballant o les dues alhora. No és de Qualitat.	Gener	Millorar el seguiment exalumnes. Determinació en aconseguir dades fiables.
					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	Final Curs	Afavorir la cultura d'ela queixa. Full reclamacions específica d'empreses.
25	Gestió satisfacció alumnat	Procés-Q-41-T-25-ET	00	Coordinador de Qualitat	Aquest procés serà de qualitat si el 75% o més dels alumnes enqüestats estan satisfets (Bé i/o Molt Bé) amb el servei que proporciona l'Institut.	77,3, és de qualitat 69,08 4t ESO i Batx.	Final Curs	Augmentar l'indicador fins a 77,5% a l'FP. Mesurar separatament ESO i Batx.
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 4 accions formatives no reglades cada curs acadèmic	Ocupacionals de: INF, AU,MAN TxF: Mant, fusteria i jardineria. Cursos de Formació de professors>3 El procés és de Qualitat	Juny	Convé aclarir com es podrà fer oferta de contínua associada a competències professionals del catàleg modular d'FP.
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	Cap reclamació en el període del darrer any	Anualment, 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)
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 7,5 d'una escala d'1 a 10 en una enquesta de satisfacció.	6,4 no és de qualitat	Final de curs	Modificar el pla de formació
29	Gestió de la formació i suport professors d'FP	Procés-Q-41-T-29-FP	00	Subdirector d'FP			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	Cap reclamació en el darrer any	Al final de cada exercici comptable	Mantenir indicador
					abans de 90 dies data factura.	Més del 80 % dels pagaments s'han fet 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.	S'parova la gestió per consens	Final curs	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.	Fet al mes de juliol de 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	Sol·licituds d'obres i mobiliari fetes dins dels terminis. Aquest any la D G d'FP no ha demanat sol·licitud d'equipaments	Al final del termini de presentació de cada sol·licitud	Mantenir indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
					Revisió de la vigència dels contractes de serveis	Tots els contractes de serveis estan vigents	Al final de cada curs acadèmic	Mantenir indicador
					Menys de 10 reclamacions per curs acadèmic	Cap reclamació en el darrer curs acadèmic	Al final de cada curs acadèmic	Mantenir indicador
					Comprovació que l'inventari està complet	Termini de presentació inventari 29/06/05	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 95% de les avaries comunicades a coordinació informàtica es resolen abans de 48h	260 avaries que s'han resolt de la següent manera: (91%) - 223 han estat resoltes per Coordinació Informàtica: 202 abans de 48 hores i 21 amb més temps de 40 hores, doncs s'ha hagut de formatar les màquines e instal·lar programari. - 37 han estat resoltes per l'empresa externa que ens fa el manteniment on 35 han estat resoltes en menys de 15 dies i 2 en més de 15 dies. A part, d'aquestes 223 avaries, 219 s'han fet amb el comunicat d'avaria oficial i 4 amb un de diferent. I d'aquestes 223, 122 s'han fet per a la Intranet.	Juny	No s'ha arribat al 95 %, per tant, baixar a un 90%.
					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.		Juny	Sí que s'ha aconseguit aquest indicador.
					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.		Juny	95%. Sí que s'ha aconseguit aquest indicador. Per tant, canviar de tal manera que, el proper curs sigui un 80% els comunicats que arribin per la Intranet.
35	Suport i elaboració de materials didàctics per l'Ensenyament i	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.	69,08% no és de qualitat.	Juny	Mantenir l'indicador



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (Indicadors proper curs)
	l'orientació							
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 si a l'enquesta de satisfacció dels alumnes d'FP (Bé i /o molt bé) els resultats són del 75% o més del total.	77,3 si és de qualitat	Juny	Revisar l'adequació d'aquest 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%.	El resultat de les enquestes lliurades al maig de 2005, ha estat del 66,8%, s'ha millorat però encara no és de qualitat	Final curs	Actuar sobre els ítems valorats per sota del 70%, mantenir l'indicador.