



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 2009-2010**



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
1	Elaboració Marc Estratègic del Centre	Procés-Q-410-T-01-ET	02	Director	1.El procés serà de qualitat si el consell escolar aprova el projecte educatiu per més d'un 95% i el pla estratègic per majoria absoluta.	?	Final de curs	Es sotmetrà a la rendició de comptes de l'addenda anual del PE al Consell escolar Mantenir l'indicador.
					C1			
2	Elaboració i revisió PCC	Procés-Q-410-T-02-ET	02	Coordinador Pedagògic	2. Grau d'assoliment dels objectius anuals igual o superior al 88%	A finals del curs 2009-10 el grau d'assoliment va ser del 82,06%. <b>No ha estat de qualitat</b>	Final curs	Es farà amb les observacions del QCIR. Mantenir l'indicador.
					C9			
2	Elaboració i revisió PCC	Procés-Q-410-T-02-ET	02	Coordinador Pedagògic	3.Aconseguir que el 80% de les programacions de 1r i 3r d'ESO (adaptats LOE i amb el nou format amb la seqüència didàctica) penjar abans 30 d'octubre plataforma Agora.	Total programacions lliurades a 30 d'octubre: 100 = 93'45% Total programacions 1r i 3r ESO actualitzades:11/29 = 37'93% <b>No ha estat de qualitat</b>	Final d'octubre	Mantenir para 3r. i 4t. ESO i eliminar para 1r. i 2n. d'ESO
					C2 C9			
2	Elaboració i revisió PCC	Procés-Q-410-T-01-FP	02	Subdirector d'FP	4. A final d'octubre de cada any la direcció té el 99% 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 i els canvis realitzats al Projecte Curricular, si s'escau. Que el 50% de les programacions revisades incorporin el títol de	100% de les LOGSE i 94,7% de programacions LOE  El 100% de les programacions LOE identifiquen les activitats didàctiques.  <b>És de qualitat</b>	Final d'octubre	Respecte d'aquest procés iniciem una nova fase al realitzar-se canvis en el PCC. L'objectiu el proper curs serà tenir les programacions dels nous cicles LOE, amb el nou format, digitals, i a l'Àgora, en un 75% abans del 30 d'octubre.
					C2 C9			





Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					les activitats didàctiques.			
				Subdirector FP	5.El % d'unitats didàctiques impartides a l'FP superi el 98%.	99,05% <b>És de qualitat</b>	Final curs C9	Augmentar al 99% el % d'unitats didàctiques impartides a l'FP sobre les planificades.
				Subdirector FP	6.El % d'hores impartides a l'FP sobre les planificades sigui superior al 95%.	95,32% <b>És de qualitat</b>	Final curs C9	Mantenir l'indicador per sobre del 95% d'hores impartides a l'FP sobre les planificades.
3	Elaboració i Revisió RRI	Procés-Q-410-T-03-ET	01	Caps d'Estudis	7.El Consell Escolar validi les modificacions i/o revisions proposades per la direcció amb un 70% dels vots emesos i estigui revisat a 30 de novembre.	S'havia modificat el RRI i no s'ha fet encara. <b>No és de qualitat.</b>	A final de curs C1	Fer un equip de millora per adaptar el RRI a la LOE.
4	Programació General Institut	Procés-Q-410-T-04-ET	01	Secretari	8.Tenir elaborada i aprovada per l'equip directiu el PGI abans del 25 de setembre.	<b>És de qualitat</b>	Final de setembre C2	PGI aprovat en reunió de l'equip directiu de data 28 de setembre i Consell Escolar de data 30 de setembre. Mantenir l'indicador.
5	Elaboració Pressupost	Procés-Q-410-T-05-ET	02	Administrador	9.El Procés serà de qualitat si l'aprovació del Pressupost per part de la Comissió de Caps de Departament es produeix per consens o amb un majoria	<b>És de qualitat.</b>	Abril de cada any C2 C9	Aprovat per consens a la Comissió de Caps de Departament de 20/04/10 Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					del 70% dels vots emesos.			
					10. El Procés serà de qualitat si l'aprovació del Pressupost per part del Consell Escolar es produeix per consens o amb un majoria del 70% dels vots emesos.	<b>És de qualitat.</b>	Abril de cada any  C2 C9	Aprovat per consens al Consell Escolar del 28/04/10 Mantenir l'indicador.
					11. La ràtio pressupost justificat per alumne iguala o supera la variació de l'IPC.	El pressupost justificat per alumne i any el 2009 ha estat de 676,34 €, amb una disminució del 16,50% respecte l'any anterior. l'augment de l'IPC ha estat del 1 % <b>No és de qualitat.</b>	Final any  C9	La disminució del pressupost justificat per alumne ha estat produïda, sobretot, per la no adjudicació dels cursos ocupacionals, que representaven un 21% del pressupost justificat l'any 2008. La disminució no ha estat més gran gràcies a la concessió dels premis Marta Mata i Catalunya Educació i a les percepcions del Pla de Millores i del Pla Estratègic. Mantenir l'indicador.
					12. La despesa d'aigua per alumne matriculat (m <sup>3</sup> /alumns) és igual o inferior a l'any anterior.	El consum d'aigua ha disminuït un 17,27 % respecte l'any anterior. <b>És de qualitat.</b>	Final any  C9	Mantenir l'indicador.
					13. El consum de gas-oil (l/alumne) o gas natural per alumne matriculat (kWh/Alumne) és igual o inferior a l'any anterior.	El consum de gas-oil/gas natural ha disminuït un 6,46 % respecte l'any anterior. <b>És de qualitat.</b>	Final any  C8	Obs.: donada la substitució de la caldera de gas-oil per una caldera de gas natural, s'ha fet la transformació del consum de litres de gas-oil en kWh de gas natural a raó de : 1 l gas oil = 10,08 kWh gas natural. Mantenir l'indicador.
					14. La despesa en energia elèctrica per alumne matriculat	El consum d'energia elèctrica ha disminuït un	C9 Final any	Obs.: S'ha ponderat els consums des/09 i gen/10 per



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					(kWh/alumne) és igual o inferior a l'any anterior.	8,37 % respecte l'any anterior. <b>És de qualitat.</b>		falta de lectura al desembre Mantenir l'indicador.
					15. La despesa en telèfon per alumne matriculat (€/alumne) és igual o inferior a l'any anterior.	El consum de telèfon ha disminuït un 24,91 % respecte l'any anterior. <b>És de qualitat.</b>	C9	Mantenir l'indicador.
					16. El consum de paper per alumne matriculat (paquets/alumne) és igual o inferior a l'any anterior.	El consum de paper ha augmentat un 138,73 %. <b>No és de qualitat.</b>	Final any	
6	Desenvolupament Sistema de Qualitat	Procés-Q-410-T-06-ET	01	Coordinador De Qualitat	17. Aquest procés serà de qualitat si es realitza l'auditoria interna durant el primer trimestre i l'auditoria externa durant el tercer trimestre.	L'auditoria interna es realitza en el primer trimestre (2 a 6 de novembre). L'auditoria externa es realitza el tercer trimestre (12 d'abril). <b>És de Qualitat.</b>	Final de curs	Mantenir l'indicador.
					18. Aquest procés serà de qualitat si es compleixen els objectius anuals en un 90%	82% <b>No és de qualitat</b>	C9	
					19. Aquest procés és de qualitat si durant el curs es presenten un número de 5 reclamacions i/o incidències.		Final curs	2 reclamacions presentades (rampa del pàrking i sorteig auditoria interna). Final de curso.
7	Control Gestió administrativa	Procés-Q-410-T-07-ET	02	Secretari			C9	
8	Control Gestió Econòmica	Procés-Q-410-T-08-ET	01	Administrador	20. El Procés serà de qualitat si l'aprovació de l'Informe de la Gestió Econòmica de l'any anterior per part de la Comissió de Caps de Departament es produeix	Aprovat per consens a la Comissió de Caps de Departament de 20/04/10 <b>És de qualitat.</b>	Abril	. Mantenir l'indicador.
							C9	



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					per consens o amb un majoria del 70% dels vots emesos.			
					21. El Procés serà de qualitat si l'aprovació del l'Informe de la Gestió Econòmica de l'any anterior per part del Consell Escolar es produeix per consens o amb un majoria del 70% dels vots emesos.	Aprovat per consens al Consell Escolar del 28/04/10.  <b>És de qualitat.</b>	Abril  C9	Mantenir l'indicador.
9	Veu de l'alumne, família i entorn	Procés-Q-410-T-09-ET	02	Director	22. El Procés serà de Qualitat si participen a les eleccions dels representants del alumnes al Consell Escolar més del 35% dels alumnes censats.	No s'ha fet. Toca al curs 2010-2011	Quan es celebrin eleccions al CE  C6	Mantenir l'indicador.
					23. El Procés serà de Qualitat si participa a les eleccions dels representants de les famílies al Consell Escolar més del 5% del cens.	No s'ha fet. Toca al curs 2010-2011	Quan es celebrin eleccions al CE  C6	Mantenir l'indicador.
					24. La satisfacció de les famílies que matriculen als seus fills/es a 4t d'ESO serà de més d'un 7,5 a l'enquesta global de satisfacció.	7,48 <b>No és de qualitat</b>	Matricula maig  C6	Es repassen les observacions de la enquesta i es queda que els tutors haurien de fer més reunions amb les famílies. Mantenir l'indicador.
10	Veu de l'equip humà de l'Institut	Procés-Q-410-T-10-ET	01	Director	25. El procés serà de qualitat si l'enquesta de mesura de la satisfacció del professorat i del PAS la responen almenys un 75% del	Professorat: 55 (78,6% del total de professors d'FP). PAS: 8 de 10 (80% del PAS)	Final de curs  C7	Distribuir l'enquesta a la totalitat del personal.  Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					personal.	78,75% de la gent a la que s'ha passat. <b>És de qualitat</b>		
11	Planificació preinscripció i matriculació	Procés-Q-410-T-11-ET	01	Secretari	26. Aquest procés és de qualitat si la planificació està realitzada 15 dies abans de començar el procés de preinscripció i matrícula respectivament.	<b>És de qualitat</b>	15 dies abans de la preinscripció i matrícula  C5	La planificació de la matrícula per al curs 2010/2011 s'ha realitzat en reunió de Secretaria (veure acta) del 13 de gener de 2010 (primeres actuacions 2 de febrer, veure calendari. Treball sobre esborranys segons correu electrònic de Joan Miquel Regué Godall (Cap de servei d'Escolarització) del 12 de gener. Normativa oficial <b>publicada al DOGC del 28 de gener de 2010.</b>
12	Relacions externes i Promoció	Procés-Q-410-T-12-ET	02	Director	27. El Procés serà de Qualitat si la demanda de places escolars és igual o superior a les vacants ofertades.	Oferta total: 588 Places demanades: 676 115% <b>És de qualitat</b>	Juliol  C9	Mantenir l'indicador.
					28. En nombre d'aparicions en mitjans de comunicació sigui superior a 10.	1r trimestre: 11 2n trimestre: 8 3r. trimestre: 6 Total: 25 <b>És de qualitat</b>	Final curs  C8	Mantenir l'indicador.
					29. El nombre de projectes comuns amb col·laboradors o socis sigui superior a 5.	Ajuntament: Acord Social, Pla de Lectura, Llengües estrangeres,... Convenis de Col·laboració: Administració	Final curs  C9	Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
						d'Empreses (PRECSA), Arts Gràfiques (GEMATICA), SEAT,.. >5 projectes <b>És de qualitat</b>		
					30. El nombre d'activitats que tinguin impacte social sigui almenys 3.	<b>&gt;3 És de qualitat</b>	Final curs  C8	Acord social amb l'Ajuntament. Participació en la Jornada Contra la violència de Gènere. Bicicletada al Delta del llobregat. Exposició sobre la Maternitat d'Elna. Veure Web.  Mantenir l'indicador.
13	Benchmarking	Procés-Q-410-T-13-ET	02	Director	31. Aquest procés serà de qualitat si, com a mínim, s'analitzen 5 bones pràctiques d'altres centres en la coordinació de qualitat.	Isotools Marianao Implantació d'1x1 Participació en la Jornada de Transferència de Bones pràctiques. Aportació valoració e2cat. Veure Web. <b>&gt;5 És de qualitat</b>	Final curs  C5	Mantenir l'indicador.
					32. La participació en conferències i o comunicacions de les nostres millors pràctiques	Jornada de Transferència de Bones pràctiques: 5 Assistència Jornada	Final curs  C6	Mantenir l'indicador.





Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					sigui superior a 3.	Qualitat: 2 Congrés de l'èxit escolar: 1 Bones Pràctiques del Baix Llobregat: 3 Reducció abandonaments (UPC): 1 13 Participacions <b>És de qualitat</b>		
14	Atenció al públic	Procés-Q-410-T-14-ET	02	Secretari	33. Aquest procés és de qualitat si, com a conseqüència de l'atenció al públic, no es presenten més de 5 fulls d'incidències durant el curs escolar.	<b>És de qualitat</b>	Final juny	Mantenir l'indicador.
							C6	
15	Informació, preinscripció i matrícula	Procés-Q-410-T-15-ET	01	Secretari	34. La satisfacció de l'alumnat en la preinscripció i matrícula és de més de 7 en l'enquesta d'acollida.	Es validarà al setembre <b>És de qualitat</b>	Inici curs	Mantenir l'indicador.
							C6	
15	Informació, preinscripció i matrícula	Procés-Q-410-T-15-ET	01	Secretari	35. Aquest procés és de qualitat si la preinscripció i matrícula ha quedat tancada en el període marcat pel Departament d'Educació i que correspon a la data d'enviament de les dades.	<b>És de qualitat.</b>	Una setmana després d'enviar les dades	Dades demanades pel departament d'Educaió del 10 al 17 de juliol i enviades el dia 17 de juliol de 2009 segons consta en document adjunt. Mantenir l'indicador.
16	Acollida alumnes ESO-BATX	Procés-Q-410-T-16-ET	01	Cap d'Estudis	36. Aquest procés serà de qualitat quan a l'enquesta passada als alumnes a principi de curs, la puntuació obtinguda a la valoració global sobre l'inici de curs	<b>És de qualitat.</b>	Final 1r trimestre	ESO.....: 7,85 (Qualitat: 7.5)
								C6



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					sigui 7,5 sobre 10.			
17	Acollida alumnes FP	Procés-Q-410-T-17-FP	01	Cap d'Estudis FP	37. Aquest procés serà de qualitat quan a l'enquesta passada als alumnes a principi de curs, la puntuació obtinguda a la valoració global sobre l'inici de curs sigui 7,5 sobre 10.	De 31 grups a Octubre: 7,53 <b>És de qualitat.</b>	Final Octubre  C6	<b>Consolidar el 7,5</b>
18	Ensenyament Aprenentatge ESO-BATX	Procés-Q-410-T-18-ET	02	Coordinador Pedagògic	38. Els alumnes matriculats en l'últim curs de l'ESO (4rt) superaran l'etapa en un 80% com a mínim respecte dels alumnes que acaben l'etapa.	TOTAL ALUMNES ÚLTIM CURS (4rt ESO): 87 alumnes. SUPEREN ETAPA 55 alumnes. <b>70,00 %</b> <b>No és de qualitat</b>	Final Curs  C6 C9	Se han tret els alumnes de la USE. Canviar l'enunciat de l'indicador per alumnes avaluats en compte d'alumnes matriculats.
					39. Els alumnes matriculats en l'últim curs de Batxillerat superaran l'etapa en un 75% com a mínim. I creació d'un equip de millora.	TOTAL ALUMNES ÚLTIM CURS (2n Batxillerat): 44 Alumnes SUPEREN ETAPA: 38 alumnes <b>86%</b> <b>Ha estat de qualitat</b>	Final de curs  C6 C9	<b>Pugem l'indicador al 76%.</b>
					40. Què els alumnes que faltin sense justificar a més del 10% de les hores de classe sigui igual o menys del 7% dels alumnes.	MITJANA ALUMNES FALTEN MÉS 10%: alumnes = 6'69 %  <b>El resultat ha estat de qualitat.</b>	Final Curs  C6	1T ALUMNES: 495 totals. FALTEN MÉS 10%: 30 alumnes = 6'06% 2T ALUMNES: 469 totals. FALTEN MÉS 10%: 35 alumnes = 7'46% 3T ALUMNES: 547 totals. FALTEN MÉS 10%: 50 alumnes = 9% ACTUACIONS: Es continuen tramitant expedients



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
								d'absentisme i baixes acadèmiques als majors de 18 anys. Mantenir l'indicador.
					41. Els alumnes presentats a les proves de Selectivitat aprovaran en un 90% com a mínim. I creació d'un equip de millora.	<b>92%</b> <b>El resultat ha estat de qualitat.</b>	Juliol i setembre  C6 C9	ALUMNES PRESENTATS AL JUNY: 25 alumnes APROVATS: 23 alumnes Mantenir l'indicador.
					42. 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).	MITJANA SUMA DE B I MB: 8,25 grups = 48'52%  <b>NO és de qualitat.</b>	Trimestral  C6	Mantenir l'indicador.
					43. El % d'alumnes que tinguin 0, 1 o 2 crèdits suspesos serà com a mínim el 65% del grup.	TOTAL ALUMNES AMB 0, 1 O 2 MATÈRIES SUSPESES: 304 = 61%  <b>NO és de qualitat.</b>	Trimestral  C6	Canviar crèdit per matèria. Mantenir l'indicador.
					44. Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes de 4rt d'ESO el % de Bé i Molt Bé sigui superior al 80%.	ALUMNES QUE OMPLEN L'ENQUESTA: 46. NOMBRE DE B I MB: 350/460 = 76 % <b>NO és de qualitat.</b>	Final de curs  C6	Mantenir l'indicador.
					45. Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes de 2n de Batxillerat el 75% de Bé i Molt Bé sigui superior al 75%.	ALUMNES QUE OMPLEN L'ENQUESTA: 14. NOMBRE DE B I MB: 107/140 = 76'42% <b>El resultat ha estat de qualitat.</b>	Final de curs  C6	Mantenir l'indicador.
					46. Que a les enquestes de	<b>No és de qualitat</b>	Final de curs	No s'ha passat l'enquesta.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					satisfacció sobre el Pla d'Acció Tutorial la mitjana sigui com a mínim un 3 tant a les enquestes dels professors com a les dels alumnes.		C6	Mantenir l'indicador.
					47. El % d'unitats didàctiques impartides a l'ESO Batx. superi el 95%.	92,5% <b>No és de qualitat.</b>	Final curs C9	ESO 92% UD impartides respecte a les planificades BAT 93% hores reals impartides respecte a les planificades. Moltes sortides Mantenir l'indicador.
					48. El % d'hores impartides a 'ESO-Batx sobre les planificades sigui superior al 95%.	90,5% <b>No és de qualitat.</b>	Final curs C9	ESO 88% hores reals impartides respecte a les planificades. BAT 93% UD impartides respecte a les planificades. Moltes sortides. Mantenir l'indicador.
19	Ensenyament Aprenentatge FP	Procés-Q-410-T-19-FP	01	Subdirector	49. Els alumnes matriculats en l'últim curs del CF superaran el Cicle en un 76% o més respecte dels matriculats.	67,15 % <b>No és de qualitat.</b>	Final Curs C6 C9	Els alumnes matriculats en l'últim curs del CF superaran el Cicle en un 76% o més respecte dels matriculats. El fet de passar els grups d'ADM ajudarà a millorar aquest indicador. Mantenir l'indicador.
					50. Els alumnes que falten a més de un 10% de les classes serà d'un 19% o menys respecte als alumnes matriculats al CF.	El resultat és del 21% <b>No és de qualitat</b>	Trimestral C6	Aconseguir que només un 20% o menys de l'alumnat falti el 10% de les hores del cicle formatiu. L'indicador ha anat pitjor de l'esperat, tot i això el procés





Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
								esta sota control. Modifiquem al 20% l'indicador.
					51. Que els resultats qualitatius observats per l'Equip Docent a les avaluacions sigui majoritàriament Bé i/o molt bé (IGUAL O SUPERIOR A 83%). (Les variables possibles són: mal, regular, bé molt bé).	82% <b>No és de qualitat</b>	Trimestral  C6	Pel proper curs ens proposem arribar al 83% de mitjana de resultats qualitatius dels grups que siguin B i/o molt bé.  L'indicador ha anat pitjor de l'esperat, tot i això el procés esta sota control. Mantenir l'indicador.
					52. Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 82.	85,13% <b>És de qualitat</b>	Final de curs C6 C9	GM: 83,66% GS: 86,6%  Mantenir l'indicador.
20	Gestió Acadèmica ESO-Batxillerat	Procés-Q-410-T-20-ET	02	Cap d'Estudis d'ESO-BATX	53. Aquest procés serà de qualitat quan el 90% del professorat considerin que els criteris d'elaboració d'horaris s'han complert (vots a favor i abstencions) mitjançant una votació al claustre.	Curs 2009-2010 : 80,41% (Si) + 19,59% (Abs) = 100,0%  <b>És de qualitat</b>	Setembre cada any  C7	Mantenir l'indicador.
					54. El % d'abandonaments a 4t. D'ESO sigui inferior al 10%.	1,3 % <b>És de qualitat</b>	Final de curs C6	Mantenir l'indicador.
					55. El numero d'expedients disciplinaris d'alumnat serà de menys de 50 en tot el curs.	ESO: 61 CCFF: 12 <b>No és de qualitat</b>	Final de curs C5	Mantenir l'indicador.
21	Gestió Acadèmica FP	Procés-Q-410-T-21-FP	02	Cap d'Estudis FP	56. Aquest procés serà de qualitat quan el 90% del professorat considerin que	Curs 2009-2010: 80,5% (si) + 19,5 (abs)= 100% <b>El resultat ha estat de qualitat</b>	Setembre cada any C7	Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					els criteris d'elaboració d'horaris s'han complert (vots a favor i abstencions) mitjançant una votació al claustre.			
					57. El % d'abandonaments a 1r curs de CCFF sigui inferior al 20%.	Curs 2009-10: 23,3 <b>El resultat no ha estat de qualitat</b>	Final de curs C6	Hem anat baixant en el grau d'abandonaments gràcies a l'esforç dels tutors/es i al seguiment dels equips de millora que es duen a terme, seguint en aquesta línia de treball. Mantenir l'indicador.
22	Gestió activitats extraescolars	Procés-Q-410-T-22-ET	01	Coordinador Pedagògic	58. A l'inici de curs hi ha una planificació de les sortides curriculars previstes pels Departaments, i que aquestes es realitzin en un 95% com a mínim.	S'han fet més del previstes. <b>El resultat ha estat de qualitat.</b>	Final de curs C5	Total sortides curriculars programades realitzades a 30 de juny: 53 = 230 % Cal afinar més en fer la previsió de sortides curriculars. Mantenir l'indicador.
					59. A l'inici de cada trimestre hi ha una planificació de les sortides lúdico-tutorials previstes per Coordinació i els Equips Docents, i que aquestes es realitzin en un 98% com a mínim.	TOTAL SORTIDES LÚDICO-TUTORIALS PROGRAMADES I REALITZADES CURS 2009-2010: 13 realitzades sobre 13 programades = 100 % <b>És de qualitat</b>	Final de cada trimestre C5	Mantenir l'indicador.
23	Assessorament Psicopedagògic	Procés-Q-410-T-23-ET	01	Coordinador Pedagògic	60. 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	TOTAL ALUMNES DERIVATS: 41 + 35 + 9 = 85 alumnes. Atesos abans de 15 dies: 66 = 77,64 %. <b>El resultat no ha estat de qualitat.</b>	Final curs C6	Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)	
							Criteri EFQM		
					dues setmanes en un 90% dels casos.				
24	Gestió empreses col·laboradores i transició al treball	Procés-Q-410-T-24-ET	01	Subdirector d'FP	61. Serà de Qualitat quan l'avaluació final sigui Apte/a en un 99% o més del total d'alumnes que han realitzat l'FCT.	El 99,6 % de l'alumnat que ha completat l'FCT són APTE. <b>El procés és de qualitat</b>	Final FCT C6 C9	Serà de Qualitat quan l'avaluació final sigui Apte/a en un 99% o més del total d'alumnes que han realitzat l'FCT. Mantenir l'indicador.	
					62. Quan el total d'alumnes amb inserció laboral i/o continuïn estudiant sigui del 90% o més sis mesos després d'acabar estudis.	El 91% dels ex-alumnes/as que s'han enquestat estan treballant i/o estudiant. <b>És de qualitat</b>	Gener C6 C9 C8		Quan el total d'alumnes amb inserció laboral i/o continuïn estudiant sigui del 90% o més sis mesos després d'acabar estudis. Mantenir l'indicador.
					63. Quan el total de fulls de reclamació i/o queixes sigui inferior al 3% d'alumnes que han realitzat FCT.	1 Queixa. <b>El procés és de qualitat.</b>	Final Curs C6		Quan el total de fulls de reclamació i/o queixes sigui inferior al 2 % d'alumnes que han realitzat FCT.
25	Gestió satisfacció alumnat	Procés-Q-410-T-25-ET	02	Coordinador de Qualitat	64. Aquest procés serà de qualitat si, a l'enquesta de satisfacció que realitzen els alumnes que finalitzen 4rt d'ESO, el % global de bé i molt bé és del 80%.	7,60% <b>No és de qualitat</b>	Final Curs C6	4ESO1: 8,06 4ESO2: 7,32 4ESO3: 7,43 Mantenir l'indicador.	
					65. Aquest procés serà de qualitat si, a l'enquesta de satisfacció que realitzen els alumnes que finalitzen 2n de batxillerat, el % global de bé i molt bé és del 75%.	2BATX2: 8,21 <b>El procés és de qualitat</b>	Final Curs C6		Mantenir l'indicador.
					66. Aquest procés serà de qualitat si, a l'enquesta de satisfacció que realitzen els	83,75% <b>No és de qualitat</b>	Final Curs C6		GS: 86,1 GM: 81,4 Mantenir l'indicador.





Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					alumnes que finalitzen un cycle formatiu, el % global de bé i molt bé és del 85%.			
					67. Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes d'FPO el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 85.	No s'escau.	Final curs C6 C9	No s'ha valorat ja que no hi ha alumnes d'FPO
26	Formació no reglada	Procés-Q-410-T-26-ET	02	Subdirector d'FP	68. El procés de Formació no reglada és de Qualitat quan a l'institut es realitzen almenys 3 accions formatives no reglades cada curs acadèmic. I incloure els FIAP dins del Pla de Qualitat.	0 <b>No és de qualitat.</b>	Final de curs	Mantenir l'indicador un parell d'anys i si no s'escau eliminar-lo. Elimnamos redactado FIAP Mantenir l'indicador.
					C9			
					69. Els alumnes matriculats en els cursos de Formació Professional ocupacional obtindran el certificat en un 85% o més respecte dels matriculats.	No ha hagut cursos. <b>No és de qualitat.</b>	Final de curs	Mantenir aquest indicador
					C6			
70. Els alumnes que falten a més de un 25% de les classes serà d'un 30% o menys respecte als alumnes matriculats al CURSOS DE FPO.	No ha hagut cursos. <b>No és de qualitat.</b>	Trimestralment	Mantenir aquest indicador					
C6								
					71. Que els resultats qualitatius	No ha hagut cursos.	Trimestralment	Mantenir aquest indicador





Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					observats per l'Equip Docent a les avaluacions sigui majoritàriament Bé i/o molt bé (IGUAL O SUPERIOR A 87%). (Les variables possibles són: mal, regular, bé molt bé).	<b>No és de qualitat.</b>	C6	
					72. Que a les enquestes de satisfacció dels alumnes el % de Bé i Molt Bé sigui superior a 86.	No ha hagut cursos. <b>No és de qualitat.</b>	Final curs C6 C9	Mantenir aquest indicador
27	Serveis Institut	Procés-Q-410-T-27-ET	01	Administrador	73. El procés serà de qualitat si el servei de cafeteria, la fotocopiadora pública i del telèfon públic són objecte de tres o menys reclamacions formals al llarg del curs.	No s'ha produït cap reclamació mitjançant el full d'incidències al final del curs 2009-10. <b>És de qualitat</b>	Anualment, al final de cada curs acadèmic C6	Mantenir l'indicador.
28	Gestió, formació i suport professors d'ESO-BATX	Procés-Q-410-T-28-ET	01	Coordinador Pedagògic	74. 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 de 7,5 o més a l'enquesta de satisfacció de professorat.	El professorat d' FP valora amb 7,75. <b>És de qualitat</b>	Final de curs	Mantenir l'indicador.
29	Gestió de la formació i suport professors d'FP	Procés-Q-410-T-29-FP	01	Subdirector d'FP			C7	
30	Gestió Econòmica	Procés-Q-410-T-30-ET	01	Administrador	75. El Procés serà de qualitat si la comptabilitat està al dia. S'entendrà que la comptabilitat està al dia si hi ha en tot moment menys de vint factures per comptabilitzar.	La comptabilitat està al dia a data 22 de juny de 2010. <b>És de qualitat</b>	Quan es facilita l'estat de comptes als caps de departament C5	Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					76. El procés serà de qualitat si les reclamacions de pagament raonables dels proveïdors no superen el nombre de deu a l'any.	No s'ha produït cap reclamació raonable durant l'exercici 2009 ni al 2010 fins la data de 22 de juny de 2010.  <b>És de qualitat</b>	Al final de cada exercici comptable  C6	Mantenir l'indicador.
					77. El Procés serà de qualitat el 80% de les factures es paguen abans de 90 dies data factura.	No s'han registrat factures pagades a més de 90 dies durant l'any 2009 ni durant el que portem de 2010.  <b>És de qualitat</b>	Al final de cada exercici comptable  C5	Mantenir l'indicador.
31	Gestió de la qualitat	Procés-Q-410-T-31-ET	01	Coordinador de Qualitat	78. Aquest procés serà de qualitat si el 95% de les no conformitats obertes durant el curs, estan tancades a final de curs.	84,6% <b>No és de qualitat</b>	Final curs	Incidències obertes: 26 Incidències tancades: 22 Pendants: Neteja lavabos / Rampa Pàrking / Manca Programacions a l'ESO / Revisió RRI Mantenir l'indicador.
					C5			
					79. Que el nombre d'indicadors sigui inferior a 100.	<b>És de qualitat</b>	Final curs C5	99 indicadors Mantenir l'indicador.
32	Gestió acadèmica i arxiu	Procés-Q-410-T-32-ET	02	Secretari	80. Tot l'arxiu ha de quedar arxivat adequadament com a màxim al final del primer trimestre.	Arxivats històrics a data 15 d'octubre de 2009. <b>És de qualitat</b>	Primer Trimestre	Mantenir l'indicador.
							C5	
33	Gestió dels recursos, materials, i compres	Procés-Q-410-T-33-ET	01	Administrador	81. El Procés serà de qualitat si les sol·licituds d'obres, mobiliari i equipaments, si s'han de presentar, es faci dins els terminis indicats per l'Administració.	La sol·licitud d'obres del RAM es tramet el 30 de setembre de 2009, dins el termini. La sol·licitud de mobiliari es tramet el 4 de novembre de 2009 (edifici nou) i el 22 de desembre de 2009 a petició dels SSTT.	Al final del termini de presentació de cada sol·licitud	No s'ha convocat sol·licitud d'equipaments. Tot i això s'han tramès diverses peticions de mobiliari, material i instal·lacions. Mantenir l'indicador.
							C5	



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
						<b>És de qualitat</b>		
					82. El Procés serà de qualitat si tots els contractes de serveis, que requereixin revisió, s'han actualitzat dins les dates previstes.	Els contractes estan actualitzats a data 22 juny de 2010. <b>És de qualitat</b>	Al final de cada curs acadèmic C2	Mantenir l'indicador.
					83. El Procés serà de qualitat si no es produeixen a l'any més de deu reclamacions per escrit, mitjançant el full d'incidències, per actuacions de Manteniment no realitzades.	No s'ha produït cap reclamació mitjançant full d'incidències per actuacions de Manteniment no realitzades. <b>És de qualitat</b>	Al final de cada curs acadèmic C6 C7	Mantenir l'indicador.
					84. El Procés serà de qualitat l'inventari està complet.		Cada 15 de juliol C5	Pendent de revisió a juliol 2010.
34	Gestió dels sistemes informàtics	Procés-Q-410-T-34-ET	01	Coordinador informàtica	85. 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 85%, abans de 15 dies després d'haver estat comunicades.	El 95% de els avaries es resolen abans de 48h. i el 90% de les que es deriven a l'empresa externa estan resoltes abans de 15 dies. <b>És de qualitat</b>	Juny C5	Mantenir l'indicador.
					86. Aquest procés serà de qualitat si un 95% de les avaries comunicades a Coordinació Informàtica és amb el comunicat d'avaría.		El 60% de les avaries són amb el comunicat d'avaría. <b>No és de qualitat</b>	



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					87. Aquest procés serà de qualitat si un 100% d'aquests comunicats d'avaries arriben per la Intranet.	0% es fa per intranet. <b>No és de qualitat</b>	Juny C5	Canviar sistema de la intranet. Canviar indicador.
35	Suport i elaboració de materials didàctics per l'Ensenyament i l'orientació	Procés-Q-410-T-35-ET	01	Coordinador Pedagògic	88. Aquest procés és de qualitat quan en acabar 4rt ESO i 2n Batxillerat els alumnes valorin de forma positiva les activitats d'orientació acadèmica, laboral i professional i les accions de tutoria que ha proporcionat l'Institut en un 80% a les enquestes de satisfacció (Sumant les variables Bé i Molt Bé).	ALUMNES 4rt ESO: 76'08 % Bé o Molt Bé.  ALUMNES 2n BATXILLERAT: 64'28 % Bé o Molt Bé.  <b>No és de qualitat</b>	Juny C6	Mantenir l'indicador.
					89. Aquest procés és de qualitat quan en acabar 4rt ESO i 2n Batxillerat els alumnes a l'enquesta de satisfacció valorin bé o molt bé en un 72% o més els materials de suport i/o llibres que s'han utilitzat a classe.	ALUMNES 4rt ESO: 46 enquestes, 31 Bé o Molt Bé= 67,39%. ALUMNES 2n BATXILLERAT: 14 enquestes 13 bé o Molt Bé = 02,85 % Bé o Molt Bé. La mitjana és de 80,12% entre l'ESO i el BAT. <b>És de qualitat.</b>	Juny C6	Els resultats han estat de qualitat, però caldria augmentar la satisfacció a l'ESO.  Mantenir l'indicador.
36	Suport i elaboració de materials didàctics per l'Ensenyament i l'orientació d'FP	Procés-Q-410-T-36-FP	01	Subdirector d'FP	90. Aquest procés és de qualitat quan en acabar els estudis els alumnes d'FP a l'enquesta de satisfacció valorin de forma positiva les activitats d'orientació acadèmica, laboral i	GM: 75,58 GS: 84,5 80,04% <b>No és de qualitat</b>	Juny C6	Canviar la setmana d'orientació. Mantenir l'indicador.



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
					professional i les accions de tutoria que ha proporcionat l'Institut en un 85% a les enquestes de satisfacció (Sumant les variables Bé i Molt Bé).			
					91. Aquest procés és de qualitat quan en acabar els estudis els alumnes d'FP a l'enquesta de satisfacció valorin bé o molt bé en un 70% o més els materials de suport i/o llibres que s'han utilitzat a classe.	GM: 70,93 GS: 71,8 71,36% <b>És de qualitat</b>	Juny  C6	Mantenir l'indicador.
37	Gestió dels RRHH	Procés-Q-410-T-37-ET	02	Director	92. El procés serà de qualitat si la mitjana de la puntuació obtinguda a l'enquesta de satisfacció del personal és superior a 7.	Enquesta PAS: 5,12 Enquesta professorat: 8,01  7,64 <b>És de qualitat</b>	Final curs  C7	Mantenir l'indicador.
					93. El % d'hores d'inassistència de professorat serà menor del 4%.	2,73% <b>És de qualitat</b>	Final de curs  C7	Mantenir l'indicador.
					94. Grau d'assoliment del Pla de Formació igual o superior al 95%.	Curs 2009-10 1r Trimestre: Nombre de cursos certificats: 49 2n Trimestre: Nombre de cursos certificats: 93 <b>És de qualitat.</b>	Final curs  C6	Mantenir l'indicador.
38.	Gestió de la prevenció de riscos laborals	Procés Q-410-T-38-ET	01	Coordinador Riscos laborals	95. Aquest procés serà de qualitat si es posa en pràctica els procediments aprovats.	<b>És de qualitat.</b>	Juny  C7	• Els objectius per aquest curs: Aconseguir un assoliment del 75% de les mesures correctores proposades per a les diferents identificacions i



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
								avaluacions de riscos fetes al Centre i hem aconseguit un grau d'acompliment del 85%. <ul style="list-style-type: none"> <li>S'han fet les dues identificacions i avaluacions de riscos planificades per a les aules d'informàtica d'ESO/BATX.</li> <li>Presentació a l'Equip directiu, per a la seva aprovació, el procediment d'autoprotecció del Centre.</li> <li>Divulgació en la web del Centre dels itineraris d'evacuació com estava programat.</li> </ul>
					96. Ratio accident de les persones del centre siguin lleus inferior a 1%.	Els accidents del professorat han estat més greus que el curs passat.  <b>No és de qualitat.</b>	Juny   C7	Ha hagut tres accidents del professorat lleus: dos amb baixa i un sense baixa. No s'ha assolit l'objectiu de qualitat Mateix número d'accidents d'alumnes que el curs passat (catorce). Donat que ha augmentat els alumnes matriculats podem dir que s'ha assolit l'objectiu de qualitat.
39.	Gestió de la ambientalització del institut	Procés Q-410-T-39-ET	00	Coordinador Mediambient	97. Serà de qualitat si s'assoleix el 80% del objectius del pla.	<b>És de qualitat.</b>	Juny	Assolit el 85%.
					98. Consum d'electricitat, aigua, gasoil i paper per alumne matriculat respectes cursos anteriors.		C1,2,3,4,8,9	
						El consum de gas-oil/gas natural l'any 2009 ha disminuït un 6,46 % respecte l'any anterior. El consum d'energia	Juny	Donada la substitució de la caldera de gas-oil per una caldera de gas natural, s'ha fet la transformació del consum de litres de gas-oil en kWh de



Núm. Procés	Nom procés	Codi Procés	Núm. Rev	Responsable	Indicador/s	Resultats	Quan	Observacions (objectius proper curs)
							Criteri EFQM	
						elèctrica l'any 2009 ha disminuït un 8,37 % respecte l'any anterior.  <b>És de qualitat.</b>		gas natural a raó de : 1 l gas oil = 10,08 kWh gas natural  Falta Datos
					99. Comptar els residus generats de paper. (indicador reduir els residus generats en %/per alumne).	<b>És de qualitat.</b>	Juny  C5	S'ha ponderat els consums des/09 i gen/10 per falta de lectura al desembre.