

MIB (Manual d'Indicadors Bàsics) Xarxa Q1

Com sabeu un dels principals motors del Projecte de Qualitat i Millora Contínua (QIMC) és el treball en xarxa i la realització de *benchmarking* per la detecció de problemàtiques i la difusió de bones pràctiques. Per aquesta raó el curs passat es va discutir la conveniència de desenvolupar un sistema d'indicadors comuns que permetin situar-se i treballar tant al nivell de la pròpia xarxa, com aconseguir extrapolar aquest treball entre els centres de les diferents xarxes.

El resultat és la construcció d'aquest *Manual d'indicadors bàsics*, que després de les esmenes que considerem oportunes, ha de suposar un recurs d'anàlisi habitual i comú per tal que permeti diagnosticar situacions i trobar solucions satisfactòries.

Evidentment aquest manual és una eina de referència bàsica, cada centre haurà de desenvolupar i treballar els seus indicadors a partir del seu propi manual d'indicadors.

Seria convenient que cada xarxa desenvolupés el seu propi manual bàsic obtingut mitjançant el consens de tots els centres integrants.

El Manual inclou la fórmula de càlcul de l'indicador o la pregunta que hauríeu d'incloure als vostres qüestionaris en els indicadors que siguin obtinguts mitjançant el mètode de l'enquesta. També inclou la correspondència amb el procés i amb el model EFQM i la freqüència.

Es va acordar fer pública la relació mitja de resultats de la xarxa Q1 pels indicadors que ja es buidaven aquest any. Per no donar lloc a confusions amb les versions, només incorporem els resultats dels indicadors que tenien la mateixa fórmula d'obtenció que plantejarem a la definitiva versió consensuada del MIB, a la fi del treball en Xarxa del present curs (els resultats en negreta són els que estan complets pel conjunt de la xarxa). De la mateixa manera, en la majoria de casos ja tenim els resultats pels diferents estudis (ESO, BATX, CFGM, CFGS), però davant la impossibilitat d'aportar-ho com a criteri uniforme, hem decidit posar el global.

Nº	PROCES	EFQM	INDICADOR	FÓRMULA	QUAN	Mitja Q1 (2004-2005)	Observacions
1			Grau satisfacció de les famílies			8,2	Està satisfet amb la formació que el seu fill rep del centre? Poc satisfet 0.....10 Molt satisfet
2	Gestionar la informació i admissió de l'alumnat	6. Satisfacció del Client	Satisfacció del tracte rebut en la Preinscripció	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,5	Esteu satisfets del tracte rebut en la preinscripció / matrícula?
3	Desenvolupar l'E-A	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció dels alumnes en l'acollida	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,4	Esteu satisfets amb l'acollida del centre?
3.1	ESO						
3.2	BATX						
3.3	CFGM						
3.4	CFGS						
4	Desenvolupar l'E-A	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció de la formació rebuda	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,6*	Esteu satisfets amb els ensenyaments rebuts?
4.1	ESO						
4.2	BATX						
4.3	CFGM						
4.4	CFGS						
5	Desenvolupar l'E-A De FP	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció de la FCT	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,5*	Esteu satisfets del crèdit de FCT?
6	Desenvolupar l'E-A	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció de l'alumne sobre l'Acció Tutorial	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	6,4	Esteu satisfets de l'orientació tutorial rebuda?
6.1	ESO						
6.2	BATX						
6.3	CFGM						
6.4	CFGS						
7	Gestionar la satisfacció de l'alumne i la família	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció global de l'alumne	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,2*	Esteu satisfets globalment del centre?
7.1	ESO						
7.2	BATX						
7.3	CFGM						
7.4	CFGS						
8	Gestionar la satisfacció d'alumne i família	6. Satisfacció del Client	Grau de satisfacció del funcionament del Centre	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	7,1	Esteu satisfets del funcionament del centre?
8.1	ESO						
8.2	BATX						
8.3	CFGM						
8.4	CFGS						

9	Gestionar la satisfacció alumne i família	6. Satisfacció del Client	% Baixes per curs	(Nº baixes / Nº alumnes matriculats al centre) X 100	Trimestral	5,9	Registre de baixes de Secretaria Acadèmica
9.1	ESO						
9.2	BATX						
9.3	CFGM						
9.4	CFGS						
10	Gestionar i formar l'equip humà del centre	7. Satisfacció del Personal	Evolució de l'absentisme de l'equip humà	Nº d'hores de baixa / Nº d'hores totals de l'equip humà	Anual		Registre d'absències mensuals enviat al Departament d'Educació
10.1	ESO						
10.2	BATX						
10.3	CFGM						
10.4	CFGS						
11	Gestionar i formar l'equip humà del centre	7. Satisfacció del Personal	Grau de satisfacció de l'Equip Humà del centre	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	<u>7,9*</u>	Estàs satisfet de treballar en aquest centre?
11.1	ESO						
11.2	BATX						
11.3	CFGM						
11.4	CFGS						
12	Col·laborar amb empreses i facilitar la transició al treball	7. Satisfacció del Personal	Grau de satisfacció de les Empreses respecte de la FCT	Mitjana ponderada valorada en l'enquesta	Anual	8	Esteu satisfets amb l'alumnat i el centre en la realització de la FCT?
13	Col·laborar amb empreses i facilitar la transició al treball	8. Impacte en la societat	% Inserció laboral	(Nº alumnes que van finalitzar el curs anterior i que a 1 de maig treballen o han treballat en la seva professió / Nº alumnes que han finalitzat el cicle) X 100	Anual	81%	Enquesta telefònica realitzada el curs següent a tots els alumnes que han finalitzat els cicles formatius (si continuen estudis superiors també s'inclouen al numerador)
14	Continuació d'estudis	8. Impacte en la societat	% D'alumnes que finalitzaren estudis i continuen estudiant	(Nº alumnes que van finalitzar estudis i que a 1 de maig continuen estudiant) X 100	Anual		Mitjançant enquesta
14.1	ESO						
14.2	BATX						
14.3	CFGM						
14.4	CFGS						

15	Mesurar i seguir el sistema de gestió de qualitat	9. Resultats Clau	Eficàcia de les accions de millora	Nombre d'accions de millora tancades sobre les obertes	Anual	65%*	El quocient del conjunt de la xarxa és resultat del quocient entre la summa de les accions de millora tancades al numerador, i totes les accions de millora obertes per tots els centres de la xarxa al denominador
16	Desenvolupar l'E-A	9. Resultats Clau	Grau de compliment de la programació vers hores/ curs	(Nº d'hores realitzades/ Nº d'hores disponibles)	Trimestral	93%	Segons registre de seguiment de la programació
16.1	ESO						
16.2	BATX						
16.3	CFGM						
16.4	CFGS						
17	Desenvolupar l'E-A	9. Resultats Clau	Grau de compliment de la programació vers continguts del curs	(Nº UD donades / Nº UD programades o ajustades) X 100	Anual	94%	Segons registre de seguiment de la programació
17.1	ESO						
17.2	BATX						
17.3	CFGM						
17.4	CFGS						
18	Desenvolupar l'E-A	9. Resultats Clau	Índex d'alumnes que promocionen	Alumnes que promocionen / matriculats (grup/classe)	Anual	79%*	Actes d'avaluació finals
18.1	ESO						
18.2	BATX						
18.3	CFGM						
18.4	CFGS						
19	Desenvolupar l'E-A	9. Resultats Clau	Grau de conflictivitat del centre	(Nº incidències / Nº total alumnes) X 100	Anual		Expedients oberts / nº alumnat
19.1	ESO						
19.2	BATX						
19.3	CFGM						
19.4	CFGS						
20	Gestionar la satisfacció alumne i família	9. Resultats Clau	Eficàcia en la gestió de les queixes	Σ (data resolució - data recepció) / Nº de queixes	Anual		Mitjana de temps de resposta de les queixes (en dies) des de la data de recepció, és a dir, quan es registren

* En negreta i subratllats els indicadors obtinguts per tots els centres. Els altres indicadors han sigut recollits al curs 2004-2005 per més d'un centre però no pel conjunt de la xarxa.