CATÁLOGO DE INDICADORES PARA LA EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN INFANTIL Y PRIMARIA

GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE CULTURA, EDUCACIÓ I ESPORT

Edita: Generalitat Valenciana
Conselleria de Cultura, Educació i Esport

EQUIPO INVESTIGADOR:
Grupo de Análisis de Datos e Ingeniería de Calidad (GADIC)

AUTORES:
José Jabaloyes Vivas
José Miguel Carot Sierra
Pilar Sotos Villarejo (Asesora técnica del IVECE)

ISBN: 978-84-482-4557-3
Depósito legal: V-946-2007
Impresión: LaGRÁFICA

PRESENTACIÓN

La calidad de la enseñanza depende de la adecuada combinación y equilibrio de los numerosos y diversos elementos que actúan en los procesos educativos. Para alcanzar ese equilibrio, es necesario identificar y definir indicadores que permitan conocer la realidad, reunir datos, interpretarlos y valorarlos de acuerdo con unos criterios establecidos; en definitiva, es necesario evaluar el funcionamiento de los centros educativos en sus diferentes ámbitos de actuación y toma de decisiones.

En este sentido, la evaluación es un medio para: comprobar la eficacia y la eficiencia de la organización y funcionamiento del centro educativo, analizar su rendimiento, averiguar si la organización y funcionamiento adoptados son los más adecuados y los que producen mejores resultados, y orientar la toma de decisiones que permita introducir los cambios más adecuados para conseguir la mejora.

Siguiendo en la línea iniciada por la Conselleria de Cultura, Educación y Deporte de diseñar y elaborar herramientas que faciliten la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad y que contribuyan al desarrollo de una cultura de calidad, el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa ha elaborado el presente Catálogo de Indicadores para la evaluación de la gestión de los centros de Educación Infantil y Primaria.

El objetivo de esta publicación es disponer de un conjunto de indicadores de calidad que permitan evaluar el grado de eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de Calidad de los centros de Educación Infantil y Primaria, obteniendo la máxima información, y lo más objetiva posible, acerca de los procesos y resultados que se están produciendo en el centro, con el fin de elaborar un diagnóstico que permita introducir, en sus planes de trabajo, líneas de mejora dirigidas a conseguir los objetivos educativos establecidos.

Por último deseo expresar mi agradecimiento por la colaboración e interés que han mostrado el grupo de expertos y centros, en la elaboración de este catálogo coordinado por el IVECE.

El Conseller de Cultura, Educación y Deporte

Alejandro Font de Mora Turón

ÍNDICE

1. INTRODUCCIÓN 7

2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS 9
2.1. La calidad 9
2.1.1. Consideraciones generales sobre la idea de calidad 9
2.1.2. El Concepto de Calidad: diversas acepciones 10
2.1.3. La calidad en la educación. 12
2.1.4. La Calidad Total 14
2.2. Los modelos de Calidad Total 15
2.2.1. El premio “Deming” 16
2.2.2. El “Malcolm Baldrige” 16
2.2.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial 17
2.2.4. Las Normas ISO-9000 18
2.3. La autoevaluación 19
2.4. Indicadores 23
2.4.1. La elaboración de indicadores de gestión. 24

3. METODOLOGÍA. 25

4. CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD. 29
4.1. Medidas de percepción de los grupos de interés 30
4.1.1. Medidas de percepción del Alumnado 30
4.1.2. Medidas de percepción de las Familias 35
4.1.3. Medidas de percepción del Personal de Administración y Servicios (PAS) 42
4.1.4. Medidas de percepción del Profesorado del Centro 46
4.1.5. Medidas de percepción del Entorno del Centro. 56
4.1.6. Medidas de percepción de la Inspección Educativa 59
4.1.7. Medidas de percepción de la Administración Local. 64
4.2. Indicadores de rendimiento 68
4.2.1. Indicadores de Rendimiento de los Alumnos 68
4.2.2. Indicadores de Rendimiento de las Familias 72
4.2.3. Indicadores de Rendimiento del Personal de Administración y Servicios 77
4.2.4. Indicadores de Rendimiento de los Profesores 80
4.2.5. Indicadores de Rendimiento del Entorno 88
4.2.6. Indicadores de Rendimiento de la Inspección Educativa 89
4.2.7. Indicadores de Rendimiento de la Administración Local 92
4.3. Indicadores Clave de Rendimiento del centro de educación infantil y primaria 95

5. GLOSARIO 99

6. BIBLIOGRAFÍA/ENLACES DE INTERÉS 101

6.1. Entidades. 101

6.2. Publicaciones 103

1. INTRODUCCIÓN

El marco legal que regula la existencia, la competencia y el funcionamiento de los centros educativos está constituido, en los últimos años, por tres grandes leyes: la Ley Orgánica de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE, 1990), la Ley Orgánica de la Participación, la Evaluación y el Gobierno de los Centros (LOPEGCE, 1995) y la Ley Orgánica de la Calidad de la Educación (LOCE, 2002).

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, y en el ejercicio de las plenas competencias que en materia educativa esta Comunitat tiene asignadas, se crea y regula, mediante el Decreto 10/2000, de 25 de enero, del Gobierno Valenciano (DOGV de 31 enero de 2000), el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa, con el objetivo de realizar la evaluación general del sistema educativo, en lo que se refiere a enseñanzas no universitarias en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como el análisis de sus resultados y la propuesta de las medidas, iniciativas y actuaciones para la mejora de la calidad de la enseñanza.

Por tanto, la mejora cualitativa de la enseñanza exige al IVECE que disponga de mecanismos adecuados de obtención y análisis de datos, con vistas a apoyar la toma de decisiones y a rendir cuentas de su actuación y, por otra parte, la sociedad en su conjunto, tiene derecho a conocer el estado general del sistema educativo y de sus componentes.

Este conjunto de normas viene a demostrar que la educación constituye una preocupación constante de los poderes públicos; ya que, de la formación y de la educación que un sistema educativo sea capaz de proporcionar a los ciudadanos depende en buena medida su futuro y, de la formación integral que reciban, dependen sus posibilidades para desarrollarse con libertad, para ejercer con madurez la participación y la solidaridad y para acceder en situación de ventaja al mundo laboral.

Dada la importancia política, económica y social que se reconoce al sistema educativo, la mejora de la calidad de la enseñanza y su adecuación a las nuevas demandas sociales debe ser uno de los objetivos prioritarios de las políticas educativas.

En términos generales, el concepto calidad de la educación está asociado con la capacidad- tanto de las instituciones educativas, como de las personas formadas en su seno- de satisfacer los requerimientos de desarrollo económico, político y social de la comunidad en la que están integrados; en consecuencia, la mejora de la calidad del sistema educativo supone ofrecer una formación integral, relevante y útil que satisfaga las necesidades de los usuarios y que transforme significativamente la calidad de vida de los ciudadanos.

Pero, además, es evidente que la calidad de la enseñanza no depende de una sola variable, sino de la adecuada combinación y equilibrio de los numerosos y diversos elementos que actúan en los procesos educativos. Para alcanzar ese equilibrio, es necesario identificar y definir indicadores que permitan conocer la realidad, reunir datos, interpretarlos y valorarlos de acuerdo con unos criterios establecidos; en definitiva, es necesario evaluar el funcionamiento de los centros educativos en sus diferentes ámbitos de actuación y toma de decisiones.

Por eso, es de vital importancia que la evaluación de la calidad del sistema se haga también a partir de las autoevaluaciones de cada uno de los centros, para lo cual es necesario que los centros dispongan de procedimientos e instrumentos que les permitan evaluar y autocontrolar los niveles de calidad que están consiguiendo. Esto exige implantar un modelo de gestión de la calidad en cada centro que sea asumido por todos los implicados en la gestión y en la formación.

En este sentido, la evaluación es un medio para: comprobar la eficacia y la eficiencia de la organización y funcionamiento del centro educativo, analizar su rendimiento, averiguar si la organización y funcionamiento adoptados son los más adecuados y los que producen mejores resultados, y orientar la toma de decisiones que permita introducir los cambios más adecuados para conseguir la mejora.

Por eso, la institución escolar, en su conjunto, es el ámbito de intervención óptimo para poner en marcha procesos de transformación para mejorar el desarrollo personal de su alumnado; para adaptarse a las peculiaridades, intereses y ritmos del aprendizaje de este; para responder a las demandas de una sociedad democrática, compleja y tecnificada; para compensar las desigualdades sociales, culturales o de cualquier otra índole; y para preparar a los estudiantes para la inserción a la vida activa y en el desempeño de responsabilidades sociales y profesionales, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más justa y solidaria.

La evaluación de los centros educativos es una necesidad que se manifiesta con fuerza para conocer sus características organizativas y de funcionamiento, identificar y diagnosticar sus problemas y, de esa manera, poder planificar acciones de mejora.

Uno de los fines prioritarios de la evaluación es el de obtener la máxima información, y lo más objetiva posible, acerca de los procesos y resultados que se están produciendo en cada uno de los centros, con el fin de elaborar un diagnóstico que permita introducir, en sus planes de trabajo, líneas de mejora dirigidas a conseguir los objetivos educativos establecidos.

Por eso, la autoevaluación de los centros educativos resulta útil para orientar las diversas decisiones que se toman en el ámbito del sistema educativo. De esta forma, la autoevaluación tendrá una función explicativa, en la medida que puede aportar una serie de datos informativos y de valoraciones contrastadas acerca de las actuaciones evaluadas, y un diagnóstico sobre el funcionamiento, organización y resultados de los centros; y todo ello, servirá para facilitar la toma de decisiones en los diferentes ámbitos de gestión y docentes afectados por la misma.

La información derivada de la autoevaluación permitirá conocer en qué medida los objetivos formulados responden a las necesidades educativas del alumnado, cómo su organización y su funcionamiento contribuyen a alcanzarlos, y si los resultados conseguidos responden a las finalidades propuestas.

Operativizar este concepto de calidad supone establecer los distintos indicadores que ofrezcan informaciones diferentes sobre cada factor y que se entienden como elementos demostrativos de la calidad. Cada indicador es un dato o resultado que debe permitir una interpretación inequívoca o normalizada y que nos informa del grado o evolución de un determinado aspecto y debe tener una relación clara con los diferentes criterios de calidad definidos para cada uno de los factores.

Esto exige por parte de los centros educativos el establecimiento de un Sistema de Evaluación, que constituya un instrumento privilegiado para conocer el estado de su sistema de gestión, de manera que se pueda autorregular de un modo continuo y riguroso.

En este sentido, la primera etapa para lograr desarrollar e implantar con éxito un Sistema de Evaluación de la Gestión es definir e identificar una serie de indicadores o referencias de cada uno de los factores que intervienen en la organización, de manera que se pueda medir la eficacia y eficiencia del sistema de su gestión de calidad.

Desde el IVECE se considera la necesidad de que, desde las instituciones correspondientes, se aborde un proyecto *sobre diseño del catálogo de indicadores de calidad para el sistema de gestión de los centros de educación infantil y primaria,* como punto

de partida de un proyecto mucho más ambicioso: *"El desarrollo e implantación de las metodologías e instrumentos necesarios para garantizar la calidad del conjunto del sistema educativol" .*

La finalidad de este catálogo es "despertar el interés de los profesionales" de los Centros de Educación Infantil y Primaria y, animarles a usar estos indicadores e incorporarlos a su actividad diaria, para que puedan ir enriqueciéndolos y mejorándolos con sus aportaciones. Precisamente, es este carácter dinámico y flexible lo que hará que los indicadores y la evaluación que se realice de los Sistemas Educativos sea realmente reflejo de las politicas de calidad establecidas y, en consecuencia, el primer paso para conseguir implantar un Sistema de Gestión de Calidad encaminado hacia la mejora continua.

Disponer de un conjunto de indicadores de calidad que permitan evaluar el grado de eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de los Centros de Educación Infantil y Primaria

2. Fundamentos teóricos

Conseguir que la gestión de los centros educativos sea más eficiente y comprometida con los resultados, representa una tarea de gran envergadura que requiere tanto el diseño de estrategias y políticas, como la definición de áreas de mejora y la organización de los recursos humanos, de infraestructura y económicos del centro.

Evaluar la gestión de los centros significa comparar los objetivos planificados con los resultados obtenidos, a fin de elevar su eficiencia. En tanto no se desarrolle la capacidad de medir resultados, el desempeño de una organización puede resultar un imponderable, por lo que resultará indispensable diseñar e implantar sistemas de medición que resalten el aspecto cualitativo de la gestión y permitan al centro desarrollar las acciones de mejora necesarias.

Para evaluar la gestión de un centro es necesario, en primer lugar, definir su misión, sus objetivos a corto, medio y largo plazo y establecer metas de gestión. La evaluación a través de indicadores de gestión debe establecerse **como un proceso permanente dentro del centro,** que le permita evaluar sus logros, según los parámetros previamente establecidos y que le permita diseñar las áreas de mejora.

Por tanto, la medición de la gestión de un centro requiere del desarrollo de indicadores que abarquen las distintas dimensiones del centro. Como veremos a lo largo de este documento, los indicadores son *una manifestación observable de un rasgo o característica de una o más variables de interés, susceptible de evaluación* que permitirá al centro la mejora continua de todos sus procesos.

Para comprender la importancia de los sistemas de medición de la calidad a través de indicadores de gestión, es necesario realizar un breve resumen de los conceptos de calidad, Calidad Total y sistemas de gestión de calidad que nos sitúen en el entorno apropiado.

2.1. La calidad

2.1.1. Consideraciones generales sobre la idea de calidad

En muchas ocasiones se ha relacionado la calidad en centros de educación con términos como: centros de prestigio o centros de excelencia, con centros certificados o acreditados, con centros con buenos recursos económicos y buenas infraestructuras o buenas

instalaciones, centros con resultados académicos excelentes, centros con buenos docentes y grandes lideres, con la satisfacción de los padres y alumnos y con evaluación de todo tipo: del sistema, de los procesos educativos, de los resultados...

Sin embargo, podemos definir calidad en centros de educación como la mejora continua del centro y de sus personas, es decir, como una mejora basada en las personas, en su mejora personal, en su aportación activa y en su colaboración. Esto requiere tener un nivel de confianza en las personas y compartir el poder de decidir y de cambiar las cosas confiando en las personas y en su creatividad, utilizando las herramientas de la calidad y el trabajo en equipo.

Resulta fundamental que esa colaboración no esté focalizada a los propios intereses del centro sino que tenga un enfoque hacia los procesos y al cliente, mejorando los servicios y procesos de trabajo, y esté orientada hacia la satisfacción del receptor (alumnado, empresa o sociedad) del servicio.

A lo largo de este camino, la dirección del centro resulta fundamental: *la gestión del sistema corresponde a la dirección del centro, que debe facilitar los medios, promocionar y entrenar a las personas, manteniendo un liderazgo instructivo y promotor de un clima relacional colaborador, utilizando modelos específicos para la gestión de los procesos, los equipos de mejora, la evaluación y la planificación estratégica.*

2.1.2. El Concepto de Calidad: diversas acepciones

En la actualidad, y cada vez de forma más acentuada, la **calidad** es un objetivo de primera línea en cualquier actividad económica. Se está convirtiendo en una estrategia de competitividad superando la acepción inicial de estrategia de marketing o de ventas.

Para conseguir la calidad es necesario conocer lo que la palabra **calidad** significa en su sentido más amplio y no solamente referida al producto o servicio al que se aplica. También es imprescindible una adecuada planificación de todas las acciones y actividades de la organización, así como una correcta gestión de todos los recursos materiales y humanos, encaminadas ambas a la consecución de la calidad.

Existen múltiples definiciones de la calidad, las cuales provienen de campos diferentes (Crosby, 1979; Deming, 1991; Ishikawa, Juran, 1988; 1993; Peters y Waterman, 1984), y han sido extrapoladas al ámbito de la educación, y aquellas generadas en el contexto de las instituciones de educación superior (Astin, 1985, 1993; Bergquist, Bogue and Saunders, 1992; Mayhew, Ford, and Hubbard, 1990; Brunner, 1997).

Hemos creído conveniente dar una visión amplia del concepto de **calidad.** El estudio y descripción de estas definiciones permitirán conocer en qué aspectos deben centrarse los esfuerzos para conseguir mejorar la calidad, y cuáles son los errores y planteamientos equivocados que deben evitarse en lucha por la excelencia.

La mayoría de ellas son aplicables o hacen referencia únicamente a productos y servicios, dejando de lado la calidad de la actividad global de la organización y las definiciones que tienen un carácter eminentemente cualitativo. Repasemos algunas definiciones interesantes destacando los aspectos más relevantes de cada una de ellas.

La Calidad según la norma UNE:

Calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que le confieren su aptitud para satisfacer unas necesidades expresadas o implícitas". (Norma UNE-66001)

En esta definición debe destacarse:

a) La calidad viene expresada a través de un *"conjunto de propiedades y características"* que determinan la valoración del producto/servicio. Frente a otras definiciones de carácter más cualitativo, estas propiedades y características suelen ser, por lo general, medibles o cuantificables permitiendo su evaluación y control.

b) *"Producto o servicio".* Tradicionalmente, la palabra calidad se ha utilizado haciendo referencia a productos tangibles o "bienes". En esta definición, la calidad se extiende también a los servicios como resultado que son, de una actividad económica.

c) *"Su aptitud para satisfacer unas necesidades".* Aspecto que es sinónimo de adecuación al uso. En este sentido debemos aclarar que no existe el mejor producto/servicio en términos absolutos. Existe el mejor producto/servicio "dentro de ciertas condiciones en el consumidor", como son: uso a que el producto/servicio se destina y precio, etc.

La Calidad según Ishikawa[1]

"Trabajar en calidad, consiste en *diseñar, producir y servir un producto o servicio que sea útil, lo más económico posible y siempre satisfactorio para el usuario"* (Kaoru Ishikawa).

En esta definición cabe destacar los siguientes términos:

a) *"Diseñar, producir y servir".* Desde siempre la calidad se ha relacionado con la producción, obviando otras etapas del ciclo de vida del producto. La calidad debe comenzar con un adecuado diseño del producto o servicio, de tal modo que su proyecto sea adecuado para satisfacer las necesidades de uso del producto y de su fabricación.

Además, no solamente hay que diseñar y producir bienes o servicios con calidad sino que hay que poner a disposición de los clientes, de forma adecuada, esos bienes y servicios de modo que sean útiles durante todo el tiempo de uso de los mismos.

b) *"Lo más económico posible".* Este término, no recogido en otras definiciones, hace referencia a los costes de la calidad. No deben producirse bienes o servicios de calidad "a cualquier precio" sino que la calidad obtenida debe equilibrar el "valor de la calidad" con los costes necesarios para obtenerla y conseguir con ello que el producto sea competitivo.

c) *"Satisfactorio para el usuario".* La satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente es la razón de ser de la calidad y por ello es necesario conseguirla. Esta frase destaca la importancia del cliente como objetivo fundamental de un programa de calidad.

Ishikawa[1]: *Es el representante emblemático del movimiento del Control de Calidad en Japón. Nacido en 1915 en el seno de una familia de amplia tradición industrial, se graduó en la Universidad de Tokio el año 1939 en Química Aplicada. De 1939 a 1947 trabaja en la industria y en la Armada. Fue profesor de ingeniería en la misma Universidad, donde comprendió la importancia de los métodos estadísticos, ante la dispersión de datos, para hallar consecuencias.*
En 1949 participa en la promoción del Control de Calidad y, desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con la estrategia de desarrollo nacional. Se incorpora a la JUSE: Unión Científicos e Ingenieros Japoneses. El año 1952 Japón entra en la ISO (International Standard Organization), Asociación internacional encargada de establecer los estándares para las diferentes industrias y servicios. El Dr. Ishikawa se incorpora a la misma como miembro en 1960 y, desde 1977, ha sido el Presidente de la representación japonesa. Además, es Presidente del Instituto de Tecnología Musashi de Japón.
Ha obtenido el Premio Deming y el Gran Premio de la Sociedad Norteamericana de Control de Calidad. Esta misma le concedió en 1982 la medalla Shewart "por sus sobresalientes contribuciones al desarrollo, teorías y métodos del Control de Calidad". Define el Control de Calidad como: "desarrollar, diseñar, realizar

y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre más satisfactorio para el consumidor".
Basa los Principios de la Calidad en una serie de lemas, que han tenido un gran éxito entre los participantes en programas de Calidad: "la siguiente persona en el proceso es tu cliente", "el Control Total de Calidad, significa simplemente que hacemos lo que debemos hacer", "el Control de Calidad empieza con formación y termina con formación", etc.

La Calidad según Taguchi[2]

Por la originalidad de la definición y por ser la base del control de calidad off-line recogemos la definición de Calidad debida a Genichi Taguchi que establece que: "La calidad de un producto/servicio es la mínima pérdida impuesta a la sociedad durante la vida de dicho producto/servicio" y añade a continuación "La pérdida impuesta a la sociedad coincide con la pérdida de la empresa a largo plazo"

Mientras que la preocupación occidental es la de que los productos/servicios cumplan las especificaciones, los japoneses, de acuerdo con la filosofía de Taguchi, se preocupan por la uniformidad de sus productos/servicios alrededor del valor nominal/objetivo de calidad tratando de conseguir que la variación sea cada vez menor.

Taguchi[2]: *El Dr. Genichi Taguchi nació en Japón en 1924, graduándose en la Escuela Técnica de la Universidad Kiryu, y más tarde recibió el Doctorado en la Universidad Kyushu en 1962. Trabajó en el Astronomical Department of the Navigation Institute del entonces Imperio Japonés; más tarde trabaja en el Ministerio de Salud Pública y en el Institute of Statistical Mathematics. Sin embargo, su principal etapa profesional ha sido dentro de la Electrical Communication Laboratory (ECL) de la Nippon Telephone and Telegraph Co. (1948-1961) en donde se enfocó a la mejora de la productividad en la investigación y desarrollo.*
Posteriormente, es profesor en la Universidad Aoyama Gaukin de Tokio y consultor para empresas tan importantes como Toyota Motors y Fuji Films. Es miembro de la Japan Association for Quality Control, la Japan Association for Industrial Engineering, la Japan Association for Applied Statistics y la Central Japan Quality Control Association.
Entre sus publicaciones destacan Introduction to Quality Engineering, Systems of Experimental Design, Robust Engineering y The Mahalanobis-Taguchi System. Ha recibido el Premio Deming en cuatro ocasiones por sus aportaciones sobre calidad. En 1989 le es concedida la medalla con banda púrpura al avance tecnológico y económico por el Emperador Akihito.

2.1.3. La Calidad en la educación.

En educación, algunos autores han sugerido diversas definiciones de calidad que, si bien se generaron en el mundo empresarial, han sido extrapoladas a la educación. Entre ellas cabe destacar la debida a Harvey y Green (1993) y Green (1994), en su análisis del concepto de calidad en relación con la educación en Gran Bretaña (UK), donde han formulado un conjunto de consideraciones que sirven de apoyo al concepto de calidad: (Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional: Hernando Salcedo Galvis)

El concepto tradicional de la Calidad

El concepto de Calidad se ha utilizado en muchas ocasiones en relación a la idea de proporcionar un producto/servicio distintivo y especial, el cual confiere estatus al propietario o usuario y supone el establecimiento de elevados estándares, así como costos muy elevados que hacen tal producto o servicio inaccesible a la mayoría de personas. Desde este punto de vista, la calidad se convierte en algo exclusivo, es decir, al alcance sólo de unos pocos. Además, la calidad no es determinada mediante una evaluación del producto/ servicio que se ofrece, sino que es identificada con la exclusividad o inaccesibilidad de éste,

por lo cual la calidad se convierte en una especie de categoría abstracta la cual escapa a la evaluación según ciertos criterios, considerándose inherente al objeto que la posee.

Este concepto casi axiomático de calidad puede encontrarse, según Harvey y Green (1993), en la educación superior alemana, en la que, aunque el sistema no es de carácter exclusivo, el proceso de garantía o "aseguramiento" de la calidad es "auto-evidente": no existen agencias externas o dentro de la institución cuya función sea garantizar la calidad, y se considera que "los valores del sistema son interiorizados por el personal académico y seguidos en todo lo que hacen."

Esta versión educativa del concepto de Calidad como algo distintivo o excepcional asocia ésta con la *excelencia,* en el sentido de sobrepasar altos estándares, e identifica sus componentes destacando la dificultad presente en el logro de dichos estándares. Este concepto de calidad como excelencia tanto de los "inputs" como de los "outputs" se asocia, en términos de Astin (1985, 1993), a dos concepciones de la excelencia: una basada en los recursos con que cuenta la institución y la otra basada en la reputación adquirida.

La concepción basada en los **recursos** descansa en la idea según la cual la excelencia depende fundamentalmente de la abundancia de recursos, existiendo una relación directa entre ambas. Tales recursos son de tres tipos: financieros, personal docente y de investigación de alta calidad, y estudiantes de alto rendimiento, para cada uno de los cuales existen los criterios de evaluación.

En cuanto al punto de vista basado en la **reputación adquirida por la institución,** éste se basa en la idea de que las instituciones de mayor excelencia son aquéllas que poseen la mejor reputación académica, por lo que su excelencia estaría "determinada por su posición en una jerarquía u orden social" (Astin, 1993).

Calidad conforme a los estándares establecidos

La calidad está asociada a la noción de "control de calidad" en la industria, y supone que la calidad de un producto se evalúa en términos de su correspondencia con ciertas especificaciones, y se atribuye a aquellos productos que satisfacen estándares mínimos establecidos por el fabricante, descartándose los que no satisfacen tales estándares. Según este punto de vista, la calidad mejora si se elevan los estándares, por lo que una educación que satisface elevados estándares es considerada como de alta calidad.

Si se considera la educación como un servicio y como sus usuarios a los alumnos, profesores, personal de administración y servicios, inspección educativa, administración educativa o representantes, de aplicarse estrictos controles de calidad al desempeño de estas instituciones, probablemente surgirían conflictos de difícil solución.

En la opinión de Green (1994), este concepto presenta varias limitaciones: (a) no dice qué criterios se usan para establecer los estándares, y la sola conformidad con éstos no garantiza que sean los más adecuados; (b) es un modelo estático, e implica que una vez que los estándares han sido establecidos no es necesario revisarlos; (c) implica que la calidad de un servicio o producto puede ser definida en términos de estándares fácilmente medibles y cuantificables, situación improbable en educación superior.

Calidad como adecuación a un objetivo

Según este punto de vista, la calidad es juzgada en términos del grado en que un producto/servicio satisface los propósitos establecidos previamente. Este concepto es utilizado con frecuencia por los analistas de la educación, ya que ofrece un modelo que especifica lo que el producto/servicio debe ser en diferentes niveles de la organización, y además

toma en consideración los cambios en el tiempo. Sin embargo, su mayor desventaja reside en las dificultades que comporta la definición de los propósitos o finalidades de los Centros de Educación Infantil y Primaria, ya que puede haber tantos propósitos como puntos de vista, dependiendo de los sectores y grupos sociales y políticos involucrados y de quiénes tengan acceso a la definición de tales propósitos.

Evidentemente, existen modelos diferentes de centros educativos, cada uno con propósitos más o menos definidos. Así, existen los centros cuya finalidad fundamental es ofrecer educación al mayor número de personas y los centros con fines eminentemente académicos y profesionales.

El concepto de Calidad Total que se desarrolla a continuación, permite superar los inconvenientes que se han descrito en los enfoques anteriores sobre la Calidad.

2.1.4. La Calidad Total

El concepto de Calidad Total, originado a partir del concepto ampliado de control de calidad (Control Total de Calidad), y que Japón ha hecho de él uno de los pilares de su renacimiento industrial, ha permitido uniformizar el concepto de calidad definiéndola en función del cliente y evitando así diversidad de puntos de vista como sucedía en la concepción tradicional. Es así pues como la Calidad se hace total.

La Calidad es Total porque comprende todos y cada uno de los aspectos de la organización, porque involucra y compromete a todas y cada una de las personas de la organización. La calidad tradicional trataba de arreglar la calidad después de cometer errores. Pero la Calidad Total se centra en conseguir que las cosas se hagan bien a la primera.

Con esta concepción de Calidad Total se supera la imprecisión del pasado, no solo tiende a ser exacta sino además medible. Otro cambio que se obtiene como resultado de esta concepción es la palabra Cliente. Los clientes ya no son sólo los Usuarios últimos de los bienes y servicios que vendemos, ahora el término se amplía para incluir la idea de Cliente Interno, las personas de la organización. Con este concepto obviamente todo el mundo en la organización se convierte en cliente de alguien; es más, adquiere un carácter dual de ser Cliente y Proveedor a la vez.

Tal vez para entender mejor el concepto de Calidad Total conviene comenzar diciendo que el objetivo de toda organización, grupo de trabajo, área o puesto de trabajo o inclusive el individuo, es generar un producto o servicio que va a recibir otra organización, otra área u otro individuo, a quien denominamos Usuario o Consumidor.

Conviene precisar que el término producto se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o de una actividad. Por consiguiente, en términos generales, este resultado puede ser un producto tangible (por ejemplo, materiales ensamblados o procesados), o intangible (por ejemplo, conocimientos o conceptos) o una combinación de estos. Producto es el trabajo realizado por un puesto o estación de trabajo. También es producto el resultado de una asesoría, o un servicio educativo, etc. o en general, de todas aquellas actividades donde el resultado obtenido no se percibe como un producto tangible.

Sin embargo, para los fines de la Calidad Total se ha definido el término servicio como el resultado generado por actividades en la interfaz entre el proveedor y el cliente y por actividades internas del proveedor, con el fin de conocer las necesidades del cliente.

Desde el punto de vista de la Calidad Total, y aceptando las ideas expuestas en el párrafo anterior, los conceptos de producto y servicio no están separados, o bien el producto incluye al servicio, o ambos aspectos (producto y servicio) deben planificarse separada y simultáneamente para lograr satisfacer mejor las necesidades y expectativas del cliente.

De una manera sencilla podemos decir que en la expresión Calidad Total, el término Calidad significa que el Producto o Servicio debe estar al nivel de satisfacción del cliente; y el término Total que dicha calidad es lograda con la participación de todos los miembros de la organización. La Calidad Total comporta una serie de innovaciones en el área de gestión empresarial que se ha difundido por todos los países de Europa y América, aplicándose no sólo a las actividades manufactureras sino en el sector de servicios y en la Administración Pública.

La Calidad Total significa un cambio de paradigmas en la manera de concebir y gestionar una organización. Uno de estos paradigmas fundamentales y que constituye su razón de ser es el perfeccionamiento constante o mejoramiento continuo. La Calidad Total comienza comprendiendo las necesidades y expectativas del cliente para luego satisfacerlas y superarlas.

La Calidad Total es una estrategia que busca garantizar, a largo plazo, la supervivencia, el crecimiento y la rentabilidad de una organización optimizando su competitividad, mediante: el aseguramiento permanente de la satisfacción de los clientes. Esto se logra con la participación activa de todo el personal, bajo nuevos estilos de liderazgo. Esta estrategia bien aplicada responde a la necesidad de transformar los productos, servicios, procesos, estructuras y cultura de las empresas, para asegurar su futuro. Para adoptar con éxito esta estrategia es necesario que la organización ponga en práctica un proceso de mejora continua.

La Calidad Total, constituye un nuevo sistema de gestión de una organización, en la medida que sus conceptos modifican radicalmente los elementos característicos del sistema tradicionalmente utilizado en los países de occidente. Entre ellos se cuentan:

- Los valores y las prioridades que orientan la gestión de la organización.
- Los planteamientos lógicos que prevalecen en la gestión de la actividad empresarial.
- Las características de los principales procesos de gestión y decisión.
- Las técnicas y metodologías aplicadas.
- El clima entendido como el conjunto de las percepciones que las personas tienen sobre relaciones, política de personal, ambiente, etc.

El nuevo enfoque de calidad requiere una renovación total de la mentalidad de las personas y, por tanto, una nueva cultura empresarial; ya que entre otros aspectos se tiene que poner en práctica una gestión participativa y una revalorización del personal no aplicada en los modos de administración tradicional.

2.2. Los modelos de Calidad Total

Un “Modelo de Calidad Total” es un conjunto de criterios agrupados en áreas o capítulos que reflejan “buenas prácticas” de empresas y organizaciones líderes, y que sirven como referencia para estructurar un Plan de Calidad Total en una empresa u organización.

Los modelos están basados en la estructuración de los principios de la Calidad Total, de modo que se cubran todas las áreas clave de un modo ordenado y lógico. Diversos autores han desarrollado modelos de calidad aplicables a empresas. Del mismo modo, en el pasado numerosas empresas han definido su propio modelo de calidad sobre el que implantar su plan de Calidad Total.

Sin embargo, la utilización extensiva del término “Modelo de Calidad Total” es muy reciente, empleándose dicho término para referirse a los modelos de calidad desarrollados como bases para los grandes premios a la calidad. Los modelos más conocidos y con mayor reputación son el basado en el Premio Nacional de Calidad de Estados Unidos, el “Malcolm Baldrige”, y el basado en el Premio Europeo a la Calidad, conocido como “Mo-

delo Europeo de Excelencia Empresarial". Aunque poco conocido en Occidente, es también importante el "Premio Deming", que es el Premio Nacional a la Calidad de Japón.

La importancia de los Modelos de Calidad Total viene dada, sobre todo, por su empleo como modelo de autoevaluación de las organizaciones, más que como criterios para la concesión de premios a la calidad. La autoevaluación consiste en un examen global, sistemático y regular de las actividades y resultados de la organización, comparados con un modelo de excelencia empresarial. La autoevaluación es, por tanto, un ejercicio mediante el cual la organización se compara frente a un modelo de excelencia y obtiene cuáles son sus puntos fuertes y áreas de mejora en relación con dicho modelo, a partir de los cuales se definen los proyectos de mejora necesarios para hacerla más competitiva.

Para que la autoevaluación sea realmente efectiva es necesario que se realice frente a un modelo de excelencia empresarial adecuado y suficientemente contrastado. Así, las empresas emplean hoy y cada vez con más asiduidad, como modelo de autoevaluación los criterios de los grandes premios de calidad anteriormente citados.

2.2.1. El premio "Deming"

El Premio Nacional de Calidad de Japón, llamado "Deming" se instituyó en 1951 y ha sido clave para la implantación en Japón de la cultura de la calidad. Los criterios de evaluación del Premio Deming están basados en cómo la empresa gestiona todas las actividades, investigación y desarrollo, diseño, compras, producción, inspección, comercialización, etc., que son esenciales para un adecuado control de la calidad de sus productos y servicios. El termino "control de calidad" empleado en los criterios se entiende aquí como control total de la calidad en la empresa (Company wide quality control - CWQC). Los criterios están agrupados en diez capítulos, y si bien el modelo es aplicable a todo tipo de empresas, su lenguaje y orientación denotan su origen industrial.

William Edwards Deming nació en 1900 en Wyoming, E.U. Al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de los E.U. a la Segunda Guerra Mundial y la demanda excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientarán a la producción en masa satisfaciendo dicha demanda en un mercado muy estandarizado y muy cerrado, dejando de lado las ideas de Shewhart, Deming y otros precursores. Las autoridades japonesas vieron en los trabajos de este estudioso el motor de arranque de la catastrófica situación en que había quedado el país tras su derrota militar. Japón asumió el desarrollo de los planteamientos de Deming, y los convirtió en el eje de su estrategia de desarrollo nacional. En 1950 W. Edward Deming visitó Japón, invitado por la JUSE (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) dando una serie de conferencias sobre Control de Calidad. A dichas conferencias asistieron un grupo numeroso y seleccionado de directivos de empresas. Los textos se repartieron entre los miembros de la JUSE quién los usó para crear las bases sobre las que instaurar el Premio Deming que se convocó un año después, premiando a aquellas instituciones o personas que se caracterizaran por su interés en implantar la calidad.
Deming no tuvo un reconocimiento en su país, hasta que en 1980 se le descubrió al participar en un documental de televisión titulado "Si Japón puede ¿por qué nosotros no?". Deming centra su aplicación del Control de la Calidad en la instalación en los procesos del ciclo Plan-Do-Check-Act, o cómo mejorar la calidad mediante el ciclo planear, hacer, verificar y actuar. Ciclo relacionado con diseño, producción, ventas, encuestas y rediseño. También en la importancia de captar la dispersión en las estadísticas y el control de procesos mediante el empleo de cuadros de control.

2.2.2. El "Malcolm Baldrige"

El premio Nacional a la Calidad fue creado en 1986 en EEUU y es conocido como "Malcolm Baldrige", en memoria del Secretario de Comercio impulsor del mismo. El Malcolm

Baldrige es poco conocido y empleado fuera de EEUU, si bien es cierto que algunas compañías multinacionales norteamericanas lo utilizan como herramienta de autoevaluación y mejora.

El Malcolm Baldrige es una extraordinaria herramienta para evaluar la Gestión de la Calidad Total en la empresa, con unos criterios de una gran profundidad. Concede una enorme importancia al enfoque al cliente y a su satisfacción. El criterio dedicado al cliente es una guía indispensable por su sencillez, claridad de uso y brevedad para enfocar una empresa hacia el cliente. El modelo del Malcolm Baldrige evoluciona cada año, habiendo sufrido en 1997 una gran transformación y quedando sus criterios agrupados según se muestra en la figura siguiente:

El premio trata de promover entre las organizaciones:

- La preocupación por la calidad total como un elemento clave para la competitividad.
- El entendimiento de los requerimientos para alcanzar la excelencia en la gestión.
- El intercambio de información sobre estrategias empresariales con éxito y los beneficios derivados de la implantación de dichas estrategias.

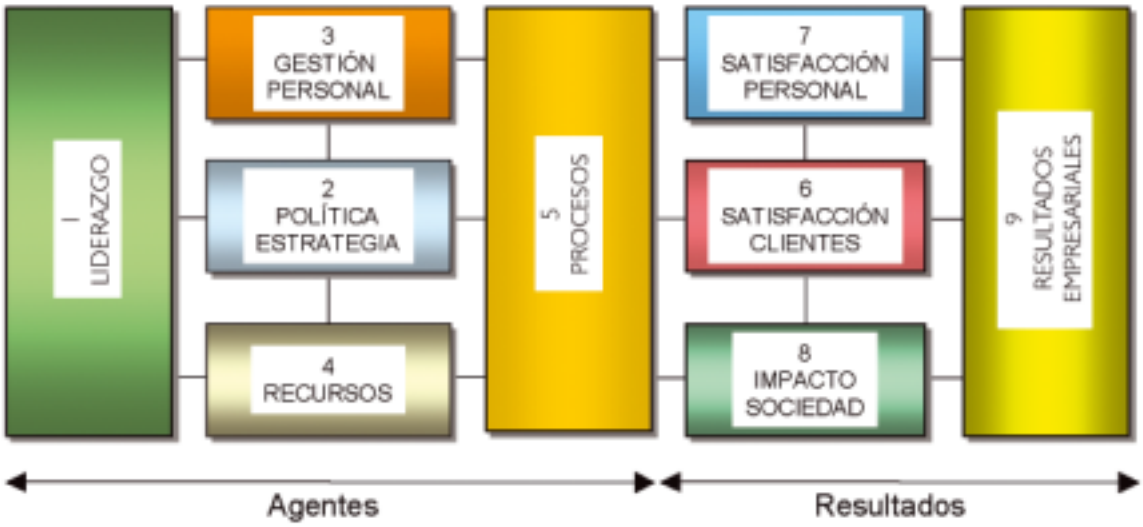
2.2.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial

En 1988, catorce compañías europeas líderes en distintos sectores, fundaron la "European Foundation for Quality Management" (EFQM) que, en la actualidad agrupa a más de 800 miembros, pertenecientes a la mayor parte de los sectores, tanto industriales como de servicios. La EFQM (EFQM, 1998 y 1999) tiene como objetivo potenciar la posición de las compañías europeas en los mercados mundiales. Una de las iniciativas más importantes de la EFQM fue impulsar la creación del "Premio Europeo a la Calidad", hoy llamado "Premio Europeo a la Excelencia Empresarial", que vio la luz en 1991, y que cuenta además como organizadores a la Comisión Europea y a la Organización Europea para la Calidad (EOQ). Hay establecidas cuatro modalidades:

- El "European Award for Business Excelence" (Premio Europeo a la Excelencia Empresarial) premia a la compañía que ha demostrado ser el máximo exponente de la Gestión de la Calidad Total en Europa.

- Los “European Prizes for Business Excelence” (Galardones Europeos a la Calidad Total) premian un pequeño número de empresas que han demostrado la excelencia en su Gestión de la Calidad.
- Desde 1996 se convoca el Premio Europeo a la Excelencia para Organismos Públicos.
- El Premio Europeo a la Calidad para Pequeñas y Medianas Empresas, fue presentado en 1996 y cuenta con unos criterios propios, semejantes a los del Modelo Europeo de Excelencia Empresarial, pero adaptados a la realidad de las PYMES.

La EFQM ha fomentado muy eficazmente el uso de los criterios del Premio Europeo a la Excelencia, a los que se conoce como “Modelo Europeo de Excelencia Empresarial”, como herramienta de autoevaluación, habiendo incluso publicado una guía para su realización. Así, son muchas las empresas europeas que están tomando el Modelo Europeo como mecanismo para la mejora de su gestión y de sus resultados. Gráficamente, el Modelo Europeo se puede representar como se muestra a continuación:



Criterios del Modelo Europeo EFQM

Esta figura puede interpretarse como sigue: Los PROCESOS son los medios por los cuales la empresa utiliza la valía de sus empleados (PERSONAS) para producir RESULTADOS. Dicho en otras palabras, los procesos y las personas son los AGENTES que conducen a los RESULTADOS. La SATISFACCIÓN DEL CLIENTE, la SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS (empleados) y el IMPACTO EN LA SOCIEDAD, se consiguen por medio del LIDERAZGO que conduce una POLÍTICA Y ESTRATEGIA, gestiona unas PERSONAS, unos RECURSOS y unos PROCESOS, llevando finalmente a la excelencia en los RESULTADOS EMPRESARIALES.

Los nueve elementos mostrados en el modelo corresponden a los criterios de evaluación, los cuales se agrupan en:

- **Resultados,** son los criterios que indican cuáles han sido los logros de la organización (criterios 6, 7, 8 y 9).
- **Agentes,** son los criterios que muestran cómo se gestiona la organización, o sea cómo se han alcanzado los resultados (criterios 1, 2, 3 y 4).

2.2.4. Las Normas ISO-9000

Con el precedente fundamental que suponen los trabajos de Shewhart en la Bell Telephone en los años treinta, el Control de Calidad como herramienta de uso amplio en la industria surge después de la Segunda Guerra Mundial. Sus principios fueron codificados por J.M. Juran en su *Manual de Control de Calidad* en 1951, considerado uno de los libros más notables sobre este tema.

A lo largo de los años 1960 y 1970 se crean las primeras normas de Sistema de Calidad, tanto a nivel nacional como internacional. En el año 1979 ya existen las Normas BS 5750 y al mismo tiempo ya se han desarrollado otras normas como la Norma Americana AQAP 149, anterior a la británica y normas de defensa militar como la MOD 05/25. Algunas grandes empresas, con el sector automovilístico a la cabeza, crean normas de aseguramiento de calidad que debían ser satisfechas por sus proveedores (por ejemplo, la norma Q 101 de Ford). Las Normas de calidad se desarrollan para conseguir unos medios de evaluación para las empresas, no únicamente para la calidad de sus productos sino también para la conformidad de su proceso con unas reglas establecidas.

En el año 1987 se publicaron las Normas ISO 9000 e ISO 9004 junto con la correspondiente terminología ISO 8402. Estas dos Normas son guías orientativas y generalmente se conocen como guía o norma no contractual (su cumplimiento no puede ser exigido a través de un contrato). En este mismo año 1987 se publican las respectivas Normas UNE 66900 y 66904 correspondientes a las normas ISO 9000 e ISO 9004 así como la Norma UNE 66001 que es la que se corresponde con la Norma ISO 8402.

La aplicación de las Normas ISO 9000 ha significado todo un acontecimiento en el mundo de la Normalización y Certificación ya que es la primera vez que a nivel ISO son aceptadas estas Normas por todos sus miembros y es traspasada de forma equivalente a los respectivos Organismos de Normalización nacionales

En el año 2000 se creó la última familia de Normas ISO 9000, constituida por tres normas básicas y complementadas con un número reducido de otros documentos como pueden ser informes técnicos y especificaciones técnicas. Las tres normas básicas serán:

- **ISO 9000: Sistemas de Gestión de la Calidad – Fundamentos y Vocabulario.** En esta norma se describen los principios de los Sistemas de Gestión de la Calidad (SGC) y se especifica la terminología de los SGC.

- **ISO 9001: Sistemas de Gestión de la Calidad – Requisitos.** En esta norma se especifican los requisitos para los SGC aplicables a toda organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos y/o servicios que cumplan los requisitos de sus clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación y su objetivo sea el logro de la satisfacción del cliente.

- **ISO 9004: Sistemas de Gestión de la Calidad – Recomendaciones para la mejora del desempeño.** Esta norma proporciona directrices que consideran tanto la eficacia como la efectividad del SGC. El objetivo de la misma es la mejora del desempeño de la organización y la satisfacción de los clientes y las partes interesadas.

2.3. La Autoevaluación

Como ya se ha comentado, la Autoevaluación es un examen global, sistemático y periódico de las actividades y resultados de una organización comparados con cualquier Modelo de Gestión visto anteriormente (EFQM, ISO, etc.)

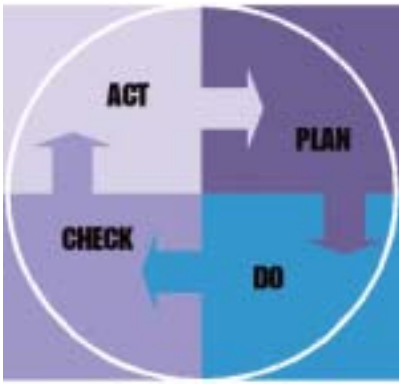
El proceso de autoevaluación permite a los centros de formación diferenciar claramente sus puntos fuertes de las áreas donde pueden introducirse mejoras. Tras este proceso de evaluación se ponen en marcha planes de mejora cuyo progreso es objeto de seguimiento. Los centros deben llevar a cabo este ciclo de evaluación y elaboración de planes de acción de manera repetida al objeto de alcanzar una mejora verdadera y sostenida.

Los centros que utilizan la Autoevaluación como modo de gestionarse y mejorar coinciden en que el ejercicio les reporta una amplia gama de beneficios entre los que destacan los siguientes:

- El proceso de autoevaluación proporciona un planteamiento muy estructurado basado en datos que permiten identificar y evaluar los puntos fuertes, las áreas de mejora del centro y medir su progreso periódicamente.
- La autoevaluación del centro educa al personal del mismo (PAS, PD, Dirección, Alumnos) en los conceptos fundamentales y en el marco general que permite gestionar y mejorar la organización, relacionando dichos conceptos y marco general con las responsabilidades de las personas.
- La autoevaluación del centro integra las distintas iniciativas de mejora en las operaciones habituales.
- La autoevaluación crea un lenguaje y un marco conceptual comunes que permite gestionar y mejorar su organización.
- La autoevaluación facilita la comparación con otros centros, de naturaleza similar o distinta, identificando y permitiendo compartir las "buenas prácticas" en el centro.
- La Autoevaluación evalúa de manera coherente la organización a nivel macro y micro.
- La Autoevaluación ofrece oportunidades para reconocer tanto el progreso como los niveles sobresalientes de rendimiento mediante premios internos.

En consecuencia, el proceso de Autoevaluación ofrece a los centros de formación la oportunidad de aprender: *Aprender sobre sus puntos fuertes y débiles,* sobre lo que significa la "excelencia" para la organización, sobre la distancia que ha recorrido la organización en el camino hacia la excelencia, cuánto le queda todavía por recorrer y cómo se compara con otras organizaciones.

Una sucesión semejante de acciones autocorrectivas fue sintetizada por W. Edwards Deming al definir el ciclo de la mejora continua en términos de planificar, hacer, verificar y actuar. El análisis del ciclo de Deming, que aparece en la figura, permite comprender cómo la autoevaluación no ha de ser considerada como un instrumento aislado sino que constituye la herramienta que aglutina las acciones necesarias para que una organización pueda desarrollar procesos de mejora continua.



El motivo principal por el que se procede a una autoevaluación en un centro debería ser el de incorporarse a un proceso de mejora continua. Pero el proceso de autoevaluación es solo un diagnóstico, que no consigue por si mismo mejorar el ámbito evaluado.

La autoevaluación ofrece una fotografía instantánea del estado actual de la unidad en un momento determinado que muestra habitualmente una serie de puntos fuertes, áreas de mejora y una puntuación. Para mejorar los resultados se debe actuar en la unidad mediante acciones correctoras.

En cierto modo, la autoevaluación se complementa con la mejora y esta solo puede lograrse de manera eficaz a partir del conocimiento realista del estado en el que se encuentra cualquier unidad, lo que se alcanza a través de la autoevaluación.

Como resultado de la autoevaluación pueden detectarse diversas áreas de mejora, desde las que exigen una decisión de los órganos superiores o directivos de la organización

de la que forme parte la unidad, a las que solo necesitan soluciones específicas que están en manos de los responsables de las unidades y de los principales niveles operativos.

Es poco probable que la unidad disponga de recursos necesarios para atender todos los aspectos de mejora de forma simultánea; por ello, lo más realista sería atender aquellas áreas que se consideren prioritarias según la naturaleza de las actividades o servicios que presta la unidad. Por eso se considera un punto clave identificar las áreas verdaderamente imprescindibles y priorizar las acciones a realizar.

Los pasos a seguir a la hora de incorporar la autoevaluación y la definición de los planes de mejora al proceso de planificación de centro de formación deben ser:

1. **Primer paso:** Realizar la Autoevaluación.

2. **Segundo paso:** Reunir puntos fuertes y las áreas de mejora que hayan sido identificados previamente mediante la autoevaluación.

3. **Tercer paso:** Se definen los criterios con los que se detecta las áreas de mejora crítica del centro, aquellas que son cruciales para el centro y sobre las que se pueda acometer los planes de mejora que producirán un cambio positivo y esperado. Para averiguar cuáles son las áreas críticas más importantes se usan diferentes métodos según sea la unidad. Uno de ellos es plantearse un pequeño cuestionario: El plan de mejora que se adopte ¿beneficiará a todos los clientes del centro (alumnos, inspección educativa, empresas, administración local y educativa)? ¿Afectará a todo el centro o solo a una de sus partes? ¿Servirá para motivar al personal del centro (docente y de administración)? ¿Hay personal adecuado para adoptar el plan de mejora? ¿Se cuenta con los medios necesarios para adoptar el plan? ¿Las decisiones que se requieran pueden ser adoptadas?

4. **Cuarto paso:** con estas y otras preguntas se puede acometer el proceso de selección que se incluye en este punto, con lo que la unidad podrá saber cuáles son las áreas de mejora crítica, y de ellas, sobre cuáles conviene articular un plan.

5. **Quinto paso:** se describe la necesidad de que las áreas de mejora crítica se traduzcan en un plan de mejora para el centro en el que se incluyan: los objetivos a conseguir, las actividades a realizar, los medios a emplear, los medios responsables de su ejecución, el calendario para su cumplimiento y los procesos de seguimiento o evaluación del plan previsto.

6. **Sexto paso:** supone el cierre del ciclo; la revisión del progreso que se haya obtenido. Según las mejoras obtenidas puede ser necesario replantearse el plan que se hubiese seleccionado.

La integración completa de la autoevaluación y los procesos de planificación puede realizarse cómo se muestra en el siguiente esquema, donde se observa como la planificación de la unidad es consecuencia directa de la información obtenida en la autoevaluación.

Cuando en un centro se lleva a cabo una autoevaluación, con independencia de la necesaria formación del equipo que la dirija, es preciso que se realicen una serie de **acciones formativas, informativas o de sensibilización** para que todo el personal comprenda las bases del modelo de gestión de calidad implantado. La utilidad y los resultados de la autoevaluación aumentarán si quienes forman parte del proceso se sienten implicados en el mismo e interiorizan la lógica del Modelo de Autoevaluación.

Podemos concluir que con la autoevaluación un centro educativo es capaz de efectuar un diagnóstico sobre cuál es su situación, de detectar los puntos fuertes existentes y las áreas de mejora; a partir de esta acción puede iniciar planes de mejora sobre alguna de las áreas encontradas deficitarias.

Posteriormente se establecerán mecanismos para el seguimiento del plan o planes de mejora implantados y se evaluarán los resultados obtenidos y los objetivos alcanzados, abriéndose así el camino para que nuevamente el centro educativo realice otra autoevaluación. Mediante esta acción de carácter circular se irán incorporando y consolidando progresivamente los avances conseguidos y se irán definiendo nuevas áreas de mejora, es decir, el centro se habrá introducido en un proceso de mejora continua.

2.4. Indicadores

Como hemos ido viendo en esta introducción, la gestión de calidad en las organizaciones educativas es, cada vez más, una necesidad ineludible para evitar caer en errores cuya solución en el futuro no muy lejano sería mucho más complicada. Uno de los problemas más importantes cuando se aborda la mejora de los centros docentes es la falta de información fiable que permita tanto a la dirección de los mismos como a la administración educativa la toma de decisiones. Existen demasiados elementos básicos del sistema de gestión de los Centros de Educación Infantil y Primaria que carecen de una clara definición y, por supuesto, de objetivos bien definidos.

Resulta, pues, ineludible diseñar, implantar y poner en marcha un Sistema de Indicadores que sea comúnmente aceptado por todos los grupos de interés del centro docente, que sea un instrumento de información, interna y externa, para la mejora, y que sirva para la toma de decisiones sobre cada centro individualmente y sobre el sistema de formación reglada en su conjunto.

José Gines Mora, en su artículo ***Indicadores para la información, la gestión y la financiación de las universidades*** nos muestra tres motivos fundamentales para el desarrollo de un sistema de indicadores que pueden sintetizarse en los siguientes apartados:

1. Motivos de tipo institucional

- *Los procesos de mejora interna, fruto de los procesos de evaluación actualmente en marcha en toda Europa, necesitan información estadística fiable y la construcción de indicadores que ayuden a comprender el funcionamiento de las propias instituciones.*
- *Los cambios en los sistemas de organización interna, la introducción de procesos de Gestión de Calidad y, especialmente, de Gestión Estratégica exigen disponer de información fiable y comparable con la de otras instituciones.*

2. Motivos asociados a sus relaciones con la Administración:

- *El importante volumen de recursos dedicados a la educación exige que los centros de formación respondan del uso que hacen de ellos mediante sistemas de información diáfanos. La rendición de cuentas es una obligación de las instituciones públicas, que no puede reducirse a una mera presentación de datos contables. Hay que informar sobre cómo se han usado los recursos, y cuáles han sido los resultados de su uso. Los indicadores de rendimiento son un utensilio válido para tal fin.*

- *Los nuevos mecanismos de asignación de recursos que están aplicándose (fórmulas de asignación o contratos programa), exigen disponer de información fiable sobre la realidad de los centros.*

3. Motivos asociados a sus relaciones con la sociedad:

- *En un sistema educativo de calidad, en donde la competencia entre los centros se incremente en respuesta a las demandas sociales, los estudiantes y los padres, como usuarios directos, se debe disponer de información fidedigna que les permita tomar sus decisiones basándose en criterios razonables.*
- *La exigencia de información por parte de las empresas empleadoras sobre la cualificación de los alumnos de los centros hace necesario establecer mecanismos que proporcionen esta información.*

Una vez justificada la necesidad de establecer sistemas de indicadores de rendimiento en los centros educativos dentro de un contexto de búsqueda de la calidad, debemos definir las características de estos indicadores.

Los indicadores de rendimiento se pueden definir como *medidas objetivas, usualmente cuantitativas, de los logros de una organización y de todo un sistema de educación (José Ginés Mora).* La utilización de los indicadores de rendimiento puede ayudar considerablemente a establecer un cierto orden y a hacer previsiones en un sistema tan complejo. Cuando los indicadores son suficientemente desarrollados ayudan a entender la situación de los problemas con respecto a unas variables determinadas, a ver cómo es su evolución temporal y a realizar previsiones para el futuro. Su carácter cuantitativo ayuda a detectar con rapidez las tendencias de los cambios en las necesidades de la sociedad, en las preferencias del alumnado, y, en consecuencia, en la reasignación de recursos a las partes del sistema educativo más necesitadas en cada momento (Sizer, 1982).

Según la definición de la OCDE *(Organisation for Economic Co-operation and Development), "los indicadores son señales derivadas de bases de datos o de datos de opinión que indican la necesidad de explorar las desviaciones con respecto a niveles normativos u otros niveles preseleccionados de actividad o ejecución"* (Kells, 1992). Esta noción ha sido diferenciada por la OCDE en tres categorías: (a) indicadores para controlar la respuesta institucional a metas o políticas gubernamentales; (b) indicadores de enseñanza/aprendizaje, investigación y servicio; e (c) indicadores requeridos en la gerencia del centro. En este sentido, los indicadores propuestos en este trabajo se corresponden a las dos últimas categorías, en tanto que la primera puede ser incluida en la segunda fase.

En este trabajo se ha utilizado la definición siguiente: ***"Un indicador es una manifestación observable de un rasgo o característica de una o más variables de interés, susceptible de evaluación, la cual proporciona información cuantitativa y/o cualitativa acerca de dicha característica. Un indicador así concebido, permite estimar la magnitud o intensidad de una variación y en consecuencia actuar de manera presuntiva o correctiva".***

2.4.1. La elaboración de indicadores de gestión.

La elaboración de los indicadores de gestión es un proceso que debe ser abordado con criterios técnicos y en un ambiente de amplia participación, ya que de ello depende su legitimidad, confiabilidad y mínimo costo.

Los requisitos básicos que deben cumplir los indicadores son:

1. Deben reflejar integralmente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Los indicadores deben evitar estar condicionados a factores externos, tales como la situación del país o accionar de terceros, ya sean del ámbito público o privado.

3. Deben ser conocidos y accesibles a todos los niveles de la administración pública, así como del público usuario.
4. Los indicadores deben emanar de una actividad participativa, o sea, en el proceso de elaboración se debe involucrar a todos los actores relevantes, de manera tal que se garantice la legitimidad de los mismos y se refuerce el compromiso con la tarea de evaluación y medición.

Los indicadores deben cubrir los aspectos más significativos de la gestión, especialmente los referidos a los objetivos de la organización, pero su número no puede exceder la capacidad de análisis de quienes los van a utilizar. La medición de estos indicadores está destinada a dar cuenta de la actividad, productividad y calidad del servicio que presta cada una de las instituciones del sector público. En definitiva, la medición deberá entregar un perfil de lo que cada organización es y hace.

3. Metodología.

Para llevar a cabo el proyecto se ha contado con la participación de distintos grupos de trabajo e investigación pertenecientes al ámbito educativo. La dirección del proyecto ha sido responsabilidad del Dr. José Jabaloyes Vivas responsable del área de Ingeniería de Calidad del grupo de investigación GADIC (Grupo de Análisis de Datos e Ingeniería de Calidad) de la Universidad Politécnica de Valencia.

El enfoque integrado propuesto para el desarrollo del proyecto se sustenta en el ciclo PDCA de Deming, que se muestra en la figura siguiente. El ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) es un proceso metodológico básico para realizar las actividades de mejora y mantener lo mejorado.

Siguiendo este enfoque se han definido 6 fases de actuación:

Fase 1. Estudio del estado del arte.
Fase 2. Creación y adiestramiento del panel de expertos.
Fase 3. Definición del catálogo.
Fase 4. Validación del catálogo.
Fase 5. Análisis e interpretación de resultados.
Fase 6. Diseño del catalogo definitivo y presentación.

En la primera fase se ha realizado un estudio de la situación actual en lo referente a la definición de indicadores de gestión de calidad en los ámbitos siguientes:

- Sistemas Educativos Nacionales para la Educación Infantil y Primaria.
- Sistemas Educativos Europeos para la Educación Infantil y Primaria.

Durante la segunda fase se ha creado un panel de expertos cuya misión ha sido el desarrollo inicial del catálogo de indicadores de calidad. El panel de expertos está formado por:

- *Claudio Jose Castells Sanchis.* Inspector. DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALENCIA: Servicio de Inspección Educativa.
- *Mª Jesús Giner Ugartondo.* Inspectora. DIRECCIÓN TERRITORIAL DE VALENCIA: Servicio de Inspección Educativa.
- *Mª Desamparados Costa Belda.* Jefa de Sección de Educación Infantil. DIRECCIÓN GENERAL DE ENSEÑANZA: Servicio de ordenación Académica.
- *Mª Pilar Lacasa Plasencia.* Técnica de Educación Secundaria. DIRECCIÓN GENERAL DE ENSEÑANZA: Servicio de ordenación Académica.
- *Ana Valiente Bort.* Jefa de Sección Educación Primaria. DIRECCIÓN GENERAL DE ENSEÑANZA: Servicio de ordenación Académica.
- *Victor Malvar Ruiz.* Técnico INSTITUTO VALENCIANO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA.
- *Rosa Mª Hervás Ferrióls.* Técnica INSTITUTO VALENCIANO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA.
- *Pilar Sotos Villarejo.* Técnica INSTITUTO VALENCIANO DE EVALUACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA.

Durante esta fase los componentes del panel han sido formados en las técnicas de consenso y herramientas cualitativas de análisis necesarias para desarrollar correctamente el catálogo.

Los métodos de consenso utilizados han sido:
1. Técnicas de Grupo Nominal
2. Técnica Delphi
3. Brainstorming

En la tercera fase, el panel de expertos se ha reunido en varias sesiones de trabajo, definiendo las líneas principales del catalogo: dimensiones y grupos de interés, y llegando a un consenso sobre un primer catálogo de indicadores que posteriormente sería sometido a la validación por unos grupos de expertos.

En la fase cuarta, y una vez desarollado el catálodo de indicadores, se ha procedido a su validación por parte de expertos pertenecientes a distintos perfiles. La selección del panel de validadores se ha realizado desde el IVECE.

Los diferentes grupos de discusión lo componen:

DIRECCIÓ TERRITORIAL D'ALACANT: Servici d'Inspecció Educativa.
- *Mª Angeles Lázaro Sanz.*
- *Antonio Esclapés Peralta.*

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE CASTELLÓ: Servici d'Inspecció Educativa.
- *Roberto Valls Canales.*
- *Salvador Martí Colera.*
- *Josep Vilar Mañanos.*

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE VALENCIA: Servici d'Inspecció Educativa.
- *María Mira Valls.*
- *Alberto Morales Guillén.*
- *Rafael Carbonell Peris*

D.G. D'ENSENYAMENT.
- *Pilar Pérez Esteve.*
- *Lina Herranz Ábalos.*

SERVICI PEDAGÓGIC ESCOLAR.
- *Josefina García Miñana. SPE V-02*
- *José Luis Barrios Roda. SPE C-03*
- *Carmen Meca Meca.* Psicopedagogo. IES "JAUME I".

ASESORES.
- *Inmaculada García Hurtado.* CEFIRE DE GODELLA.
- *María Giner Martinez. Asesora.* CEFIRE DE ALZIRA.

- *Benidel Villar Torres. Asesor.* CEFIRE DE GODELLA.
- *Elena Llopis Bueno. Asesor.* CEFIRE DE TORRENT.
- *Rosa de Isla Esteban. Asesor.* FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RELIGIOSOS DE ENSEÑANZA.
- *Isidro Civera López. Asesor.* FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RELIGIOSOS DE ENSEÑANZA.

EQUIPOS DIRECTIVOS.

- *Luis Bernat Rubert. Director.* COLEGIO SALESIANOS "SAN JUAN BAUTISTA".
- *Josefina Bolufer Gilabert.* Directora. COLEGIO "DR. OLORIZ".
- *Pilar López Manzano.* Jefa de estudios. COLEGIO "NTRA. SRA. DESAMPARADOS".
- *Pilar Villalonga Fayos.* Director. COLEGIO "SANTA TERESA DE JESÚS".
- *Presentación Cubells Bayarri.* Directora. COLEGIO "CERVERA DEL MAESTRE".
- *Josefina Rovira Fenollosa.* Director. COLEGIO "MESTALLA".
- *Juanjo Villanueva Aguilar.* Director. COLEGIO "SANTA MARIA".
- *Vicente Sales Mateu.* Director. IES "VIOLANT DE CASALDUCH".
- *Adolfo Guerra Cuesta.* Director. IES "MIGUEL HERNÁNDEZ".

DOCENTES

- *Mª Isabel Martínez Castaño.* Docente. COLEGIO "NTRA. SRA. SALUD".
- *Pilar Roda Roig.* Docente. COLEGIO "L'ULLASTRE".
- *Alicia Sanchez Clemente.* Docente. COLEGIO "CIUDAD DEL ARTISTA FALLERO".
- *Mª Amparo Ribera Francés.* Docente. COLEGIO "SAN JOSE DE CALASANZ"
- *Antoni Xavier Bosch i Tormo.* Docente. COLEGIO "LA SALLE".
- *Mª Francisca Vitoria Ripollés.* Docente. COLEGIO "EL CASTELL".
- *Carmen López Navarro.* Docente. COLEGIO "RAFAEL MATEU CÁMARA".
- *Maria Teresa Alcocel Cardona.* Docente. COLEGIO "BEATO JACINTO CASTAÑEDA".
- *Mª Victoria Vergara Pla.* Docente. COLEGIO "LA ANUNCIACIÓN".
- *Mª Jesús Gallego Varas.* Docente. IES "VIOLANT DE CASALDUCH".
- *Vicente Palomar Salvador.* Docente. CENTRO ESPECÍFICO DE EDUCACIÓN A DISTANCIA.
- *Carmen Miralles Quiles.* Docente. IES "MIGUEL HERNÁNDEZ".

Los expertos de los grupos de discusión han evaluado cada indicador del Catálogo Piloto valorando si la medición de ese indicador permitirá avanzar al centro en la mejora de esa dimensión y alcanzar los objetivos de satisfacción del grupo de interés:

- Si un indicador es fundamental para medir la satisfacción de un grupo de interés y cualquier acción de mejora que el centro realice en esa dirección conllevará una mejora considerable en la gestión del centro hacia la Calidad Total = **INDICADOR CLAVE C.**

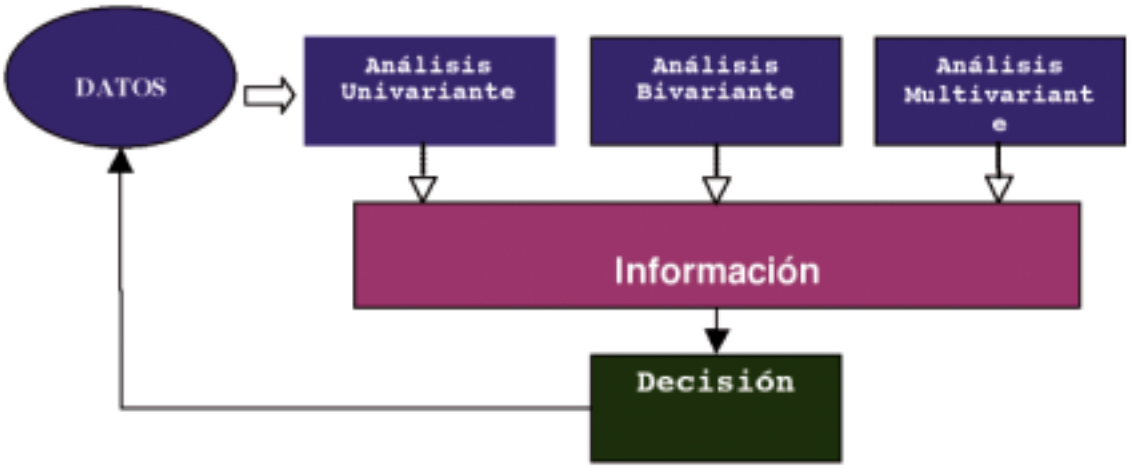
- Si un indicador no mide la satisfacción del grupo de interés y no tiene sentido que el centro intente mejorar en esa dirección = **INDICADOR NULO** ϕ.

- Si un indicador no es ni clave ni nulo, pero mide la satisfacción del grupo de interés, se deberá utilizar la escala de 1 a 5 variando desde muy poca importancia a mucha importancia.

El objetivo de la quinta fase ha sido alcanzar el consenso sobre el catálogo definitivo de indicadores del sistema de gestión de los centros.

En primer lugar se ha procedido al análisis estadístico de los resultados de la validación del catálogo piloto, según las siguientes etapas:

- *Análisis descriptivos univariantes y bivariantes:* estudio individualizado de cada ítem o variable; estudio de relaciones entre pares de variables
- *Análisis multivariante:* la utilización de determinados métodos estadísticos multivariantes, resulta imprescindible para conseguir un entendimiento del fenómeno estudiado.



Durante esta fase se han utilizado los programas informáticos: SPSS, Statgraphics y SPAD.

Una vez analizados los resultados se han realizado las sesiones de consenso, que consistieron en:

1. Presentación de los resultados globales por expertos. El objetivo de esta fase ha sido detectar si existe algún experto que difiere significativamente del resto, tanto en media como en dispersión, en cuyo caso se retira la puntuación de este experto, aunque seguía participando en la creación del catálogo definitvo.
2. Presentación indicador a indicador de las puntuaciones otorgadas por cada experto. Durante esta fase se discutieron las puntuaciones otorgadas y se intentaba alcanzar el consenso en cuanto a la dimensión que mide el indicador como a la definición del mismo.
3. Identificación de los indicadores clave. El objetivo fue alcanzar el consenso en cuanto a los indicadores que debían considerarse clave en la creación final del catálogo. Por consenso, se considera un Indicador Clave aquel que fue señalado como tal, tras el consenso, por más del 80% de los expertos.
4. Identificación de los indicadores que se deben eliminar del catálogo piloto. Se decidió que se eliminaría aquellos indicadores que, tras el consenso, han sido calificados como nulos por el 80% de los expertos.

Por último, en la sexta fase , y como consecuencia de las sesiones de consenso celebradas con los expertos, se ha elaborado el primer Catálogo de Indicadores de Calidad de la Gestión de los Centros de Educación Infantil y Primaria.

Este catálogo piloto se ha implantado durante el primer trimestre del curso 2005-2006 en 7 centros que han participado voluntariamente en esta experiencia:

- C.P. LUIS VIVES. XILXES.
- C.P. ESCULTOR ORTELLS. VILA-REAL.
- C.P. ALBAIT. BOLBAITE.
- C.P. GONZÁLEZ GALLARZA. ALAQUAS.
- C.P.NUESTRA SEÑORA DE LOS DESAMPARADOS.BURJASOT.
- C.P. EL PALMERAL. ALACANT.
- C.P. LUIS VIVES. ELX.

A continuación se presenta el catálogo definitivo

4. Catálogo de indicadores de calidad.

El catálogo de indicadores que se presenta a continuación está dividido en 2 grupos:

1.- Medidas de percepción de los grupos de interés
2.- Indicadores de rendimiento del centro.

El catálogo pretende dar un conjunto amplio de indicadores que permita a los responsables de los centros de educación infantil y primaria seleccionar aquellos indicadores que mejor se adapten a sus características y particularidades o definir nuevos indicadores en algunos de los ámbitos descritos en el mismo.

La estructura del catálogo se muestra en la siguiente matriz, representando en ella los grupos de interés y las dimensiones del centro:

Grupo de Interés/dimensiones	E/A	Dirección y Organos Colegiados	Funcionamiento y Organización	Gestión del Personal	Gestión de Recursos y Alianzas	Relaciones Internas	Imagen	Motivación para trabajar	Motivación para participar
Alumnado del Centro	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Familias de los alumnos	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
PAS	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Profesorado	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Entorno	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Inspección Educativa	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Administración Local	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Indicadores clave de rendimiento del centro									

4.1. Medidas de percepción de los grupos de interés

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de las dimensiones definidas en un centro en el que se imparte Educación Primaria. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés (Likert de 1 a 5 y S/N).

A continuación se muestran los indicadores para cada grupo de interés. En las tablas que se adjunta se indica:
• Código.
• Descripción.
• Categoría del indicador: C = Indicador catalogado como CLAVE

4.1.1. Medidas de percepción del Alumnado

Estas medidas se refieren a la percepción sobre la excelencia de la gestión del centro, que tiene su alumnado. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la **satisfacción** de su alumnado (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a alumnos y a asociaciones de antiguos alumnos en la dimensión de ***satisfacción del alumnado.***

Como hemos visto, estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 6 dimensiones: (90)

1. MP_AL-E/A: (17) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el proceso de Enseñanza/Aprendizaje del centro. Son medidas referidas a la percepción del proceso de Enseñanza/Aprendizaje y la satisfacción con dicho proceso.
2. MP_AL-DOC: (11) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado ante la Dirección y organos colegiados.
3. MP_AL-FOC: (38) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y organización del centro.
4. MP_AL-GRA: (13) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la gestión de recursos y alianzas del centro.
5. MP_AL-RI: (4) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con las relaciones internas establecidas con los grupos de interés directos del centro (profesores, alumnos y PAS).
6. MP_AL-I: (7) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del centro.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_AL-E/A.001	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades extraescolares programadas por el centro.	C
MP_AL-E/A.002	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los objetivos de formación previstos.	
MP_AL-E/A.003	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los criterios de evaluación.	C
MP_AL-E/A.004	Grado de satisfacción del alumnado con los instrumentos utilizados por el profesorado para evaluar el aprendizaje.	C

MP_AL-E/A.005	Grado de satisfacción del alumnado sobre sus logros alcanzados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_AL-E/A.006	Grado de satisfacción del alumnado con el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_AL-E/A.007	Grado de satisfacción del alumnado con los contenidos y actividades de aprendizaje desarrollados en el aula.	C
MP_AL-E/A.008	Grado de satisfacción del alumnado con la manera en que el profesorado resuelve las situaciones conflictivas en el aula.	C
MP_AL-E/A.009	Grado de satisfacción del alumnado con los recursos docentes utilizados en el aula.	C
MP_AL-E/A.010	Grado de satisfacción del alumnado con la metodología empleada por el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_AL-E/A.011	Grado de satisfacción del alumnado con los materiales didácticos utilizados por el profesorado en el aula.	C
MP_AL-E/A.012	Grado de satisfacción del alumnado con la utilización de nuevas tecnologías en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	
MP_AL-E/A.013	Grado de satisfacción del alumnado con la formación recibida.	C
MP_AL-E/A.014	Grado de satisfacción del alumnado con los procesos de evaluación.	C
MP_AL-E/A.015	Grado de satisfacción del alumnado con la motivación que recibe, por parte del profesorado, hacia la formación que recibe.	
MP_AL-E/A.016	Grado de satisfacción del alumnado con la formación en valores recibida.	
MP_AL-E/A.017	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades desarrolladas en las horas de tutoría en el aula.	C

MP_AL-DOC.001	Grado de satisfacción del alumnado con la dirección del centro.	C
MP_AL-DOC.002	Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad al equipo directivo del centro.	
MP_AL-DOC.003	Grado de satisfacción del alumnado con la atención que, desde la dirección, se da a sus necesidades y preferencias.	
MP_AL-DOC.004	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de sus órganos de representación: Consejo Escolar, Junta de delegados, etc.	
MP_AL-DOC.005	Grado de satisfacción del alumnado con las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.	C

MP_AL-DOC.006	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la Comisión de Convivencia del centro.	
MP_AL-DOC.007	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.	
MP_AL-DOC.008	Grado de satisfacción del alumnado con las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.	C
MP_AL-DOC.009	Grado de satisfacción del alumnado con las actuaciones de sus representantes en las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.	
MP_AL-DOC.010	Grado de satisfacción del alumnado con el jefe de estudios.	C
MP_AL-DOC.011	Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad del jefe de estudios.	

MP_AL-FOC.001	Grado de satisfacción del alumnado con los proyectos institucionales del centro.	
MP_AL-FOC.002	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro	
MP_AL-FOC.003	Grado de satisfacción del alumnado con el Proyecto Curricular del Centro.	C
MP_AL-FOC.004	Grado de identificación del alumnado con el Proyecto Educativo del Centro	
MP_AL-FOC.005	Grado de satisfacción del alumnado con el Plan de Atención a la Diversidad elaborado por el centro	
MP_AL-FOC.006	Grado de satisfacción del alumnado con el Plan de Normalización Lingüística del centro	
MP_AL-FOC.007	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del Programa de Enseñanza en Valenciano.	
MP_AL-FOC.008	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del Programa de Incorporación Progresiva al valenciano.	
MP_AL-FOC.009	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del Programa de Inmersión Lingüística del centro.	
MP_AL-FOC.010	Grado de satisfacción del alumnado con los programas europeos que se gestionan en el centro.	
MP_AL-FOC.011	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la organización del centro.	C
MP_AL-FOC.012	Grado de satisfacción del alumnado con el centro por cómo resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos del entorno.	

MP_AL-FOC.013	Grado de satisfacción del alumnado con los horarios extraescolares del centro.	
MP_AL-FOC.014	Grado de satisfacción del alumnado con la puntualidad y asistencia del profesorado.	C
MP_AL-FOC.015	Grado de satisfacción del alumnado con las sustituciones del profesorado.	
MP_AL-FOC.016	Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de control de puntualidad y asistencia del alumnado.	
MP_AL-FOC.017	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	
MP_AL-FOC.018	Grado de satisfacción del alumnado con la implicación y el compromiso del Equipo Directivo en la organización y funcionamiento del centro.	
MP_AL-FOC.019	Grado de satisfacción del alumnado con los canales internos de información y comunicación del centro.	C
MP_AL-FOC.020	Grado de satisfacción del alumnado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	
MP_AL-FOC.021	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades voluntarias que se promueven en el centro.	
MP_AL-FOC.022	Grado de satisfacción del alumnado con las posibilidades de participación en actividades que le ofrece el centro.	
MP_AL-FOC.023	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la biblioteca.	
MP_AL-FOC.024	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del servicio de comedor.	
MP_AL-FOC.025	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del servicio de transporte escolar.	
MP_AL-FOC.026	Grado de satisfacción del alumnado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.).	
MP_AL-FOC.027	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión medioambiental del centro.	
MP_AL-FOC.028	Grado de satisfacción del alumnado con el plan de evacuación del centro.	
MP_AL-FOC.029	Grado de satisfacción del alumnado con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.	C
MP_AL-FOC.030	Grado de satisfacción de alumnado con el Plan de Acción Turorial elaborado por el centro.	C

MP_AL-FOC.031	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento general del centro.	C
MP_AL-FOC.032	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión de las ayudas públicas.	
MP_AL-FOC.033	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de acogida de nuevos alumnos.	
MP_AL-FOC.034	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de clausura del curso.	
MP_AL-FOC.035	Grado de satisfacción del alumnado con la secretaría del centro.	
MP_AL-FOC.036	Grado de satisfacción del alumnado con la organización horaria de la docencia.	C
MP_AL-FOC.037	Grado de satisfacción del alumnado con la distribución horaria de las diferentes materias.	
MP_AL-FOC.038	Grado de satisfacción del alumnado con los mecanismos establecidos para las entradas y salidas del alumnado.	

MP_AL-GRA.001	Grado de satisfacción del alumnado con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MP_AL-GRA.002	Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.	
MP_AL-GRA.003	Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.	C
MP_AL-GRA.004	Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y salas multiusos de Primaria.	
MP_AL-GRA.005	Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	
MP_AL-GRA.006	Grado de satisfacción del alumnado con las tecnologías utilizadas en el centro.	
MP_AL-GRA.007	Grado de satisfacción del alumnado con el mobiliario y equipos del centro.	
MP_AL-GRA.008	Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de seguridad del centro.	
MP_AL-GRA.009	Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de higiene del centro.	
MP_AL-GRA.010	Grado de satisfacción del alumnado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	

MP_AL-GRA.011	Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro	
MP_AL-GRA.012	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.	
MP_AL-GRA.013	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico	

MP_AL-RI.001	Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia del centro.	C
MP_AL-RI.002	Grado de satisfacción del alumnado con sus relaciones con el profesorado del centro.	
MP_AL-RI.003	Grado de satisfacción del alumnado con sus relaciones con el personal de administración y servicios.	
MP_AL-RI.004	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones entre los alumnos del centro.	

MP_AL-I.001	Grado de satisfacción del alumnado con la información que el centro transmite al exterior.	
MP_AL-I.002	Grado de satisfacción del alumnado con los signos externos de imagen del centro.	
MP_AL-I.003	Grado de satisfacción del alumnado con la publicidad institucional del centro.	
MP_AL-I.004	Grado de satisfacción del alumnado con la pertenencia al centro.	C
MP_AL-I.005	Porcentaje de alumnos que recomendarían a otras personas la entrada en el centro.	C
MP_AL-I.006	Porcentaje de alumnos que desean mantener relaciones con el centro tras finalizar sus estudios.	
MP_AL-I.007	Porcentaje de alumnos que piensan que pertenecen a un centro de prestigio.	C

4.1.2. Medidas de percepción de las Familias

Estas medidas se refieren a la percepción, sobre la excelencia de la gestión del centro, que tienen las familias del alumnado del centro. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la **satisfacción** de las familias (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a las familias.

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen las familias de la gestión del centro, el proceso de enseñanza y aprendizaje, de los resultados alcanzados, etc.

Los indicadores definidos se agrupan en 7 dimensiones: (105)

1. MP_F-E/A: (16) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con el proceso de Enseñanza/Aprendizaje recibido por los alumnos del centro. Son medidas referidas a la percepción del proceso de Enseñanza/Aprendizaje y la satisfacción con dicho proceso.
2. MP_F-DOC: (14) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias ante la Dirección y organos colegiados.
3. MP_F-FOC: (45) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con el funcionamiento y organización del centro.
4. MP_F-GRA: (14) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con la gestión de recursos y alianzas del centro.
5. MP_F-RI: (7) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con las relaciones internas establecidas con los grupos de interés directos del centro (profesores, alumnos y PAS).
6. MP_F-I: (5) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con la imagen del centro.
7. MP_F-MP: (4) Medidas de percepción sobre la satisfacción de las familias con la participación en los distintos organos colegiados, Consejo Escolar, actividades extraescolares, etc.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_F-E/A.001	Grado de satisfacción de las familias con las actividades extraescolares programadas por el centro.	
MP_F-E/A.002	Grado de satisfacción de las familias con las actividades complementarias programadas por el centro.	
MP_F-E/A.003	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida sobre los objetivos de formación previstos.	
MP_F-E/A.004	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida sobre los criterios de evaluación del alumnado	
MP_F-E/A.005	Grado de satisfacción de las familias con los instrumentos utilizados por el profesorado para evaluar el aprendizaje del alumnado.	
MP_F-E/A.006	Grado de satisfacción de las familias sobre los logros alcanzados por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_F-E/A.007	Grado de satisfacción de las familias con el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_F-E/A.008	Grado de satisfacción de las familias con los contenidos y actividades de aprendizaje desarrollados en el aula.	
MP_F-E/A.009	Grado de satisfacción de las familias con la manera en que el profesorado resuelve las situaciones conflictivas en el aula.	C
MP_F-E/A.010	Grado de satisfacción de las familias con la formación que el alumnado recibe.	C

MP_F-E/A.011	Grado de satisfacción de las familias con los criterios de evalución del alumnado.	
MP_F-E/A.012	Grado de satisfacción de las familias con los contenidos mínimos establecidos en las programaciones didácticas.	C
MP_F-E/A.013	Grado de satisfacción de las familias con las capacidades adquiridas por el alumnado a lo largo del proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_F-E/A.014	Grado de satisfacción de las familias con la motivación que recibe el alumno, por parte del profesorado, hacia la formación que recibe.	
MP_F-E/A.015	Grado de satisfacción de las familias con la formación en valores recibida por el alumnado.	C
MP_F-E/A.016	Grado de satisfacción de las familias con los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje.	C

MP_F-DOC.001	Grado de satisfacción de las familias con el organigrama funcional del centro.	
MP_F-DOC.002	Grado de satisfacción de las familias con la dirección del centro	C
MP_F-DOC.003	Grado de satisfacción de las familias con la accesibilidad al equipo directivo del centro.	C
MP_F-DOC.004	Grado de satisfacción de las familias con la atención que, desde la dirección, se da a sus necesidades y preferencias.	
MP_F-DOC.005	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del Consejo Escolar.	C
MP_F-DOC.006	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento de la Comisión de Convivencia del centro.	
MP_F-DOC.007	Grado de satisfacción de las familias con las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.	
MP_F-DOC.008	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.	
MP_FDOC.009	Grado de satisfacción de las familias con las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.	C
MP_F-DOC.010	Grado de satisfacción de las familias con las actuaciones de sus representantes en las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.	
MP_F-DOC.011	Grado de satisfacción de las familias con el jefe de estudios de Primaria.	C

MP_F-DOC.012	Grado de satisfacción de las familias con la accesibilidad del jefe de estudios.	
MP_F-DOC.013	Grado de satisfacción de las familias con la organización y funcionamiento de la/s AMPA/S del centro.	C
MP_F-DOC.014	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida sobre las actividades realizadas por la/s AMPA/S del centro.	C

MP_F-FOC.001	Grado de satisfacción de las familias con la organización y el funcionamiento general del centro	C
MP_F-FOC.002	Grado de satisfacción de las familias con los proyectos institucionales del centro.	
MP_F-FOC.003	Grado de satisfacción de las familias con el proceso de elaboración del Proyecto educativo del Centro.	
MP_F-FOC.004	Grado de satisfacción de las familias con el Proyecto Curricular del Centro.	C
MP_F-FOC.005	Grado de identificación de las familias con el Proyecto Educativo del Centro.	
MP_F-FOC.006	Grado de satisfacción de las familias con la Programación General Anual del centro.	
MP_F-FOC.007	Grado de satisfacción de las familias con la Memoria Final de curso elaborada por el centro.	
MP_F-FOC.008	Grado de satisfacción de las familias con el Plan de Atención a la Diversidad elaborado por el centro.	C
MP_F-FOC.009	Grado de satisfacción de las familias con el Plan de Normalización Lingüística del centro.	
MP_F-FOC.010	Grado de satisfacción de las familias con el Programa de Enseñanza en Valenciano.	
MP_F-FOC.011	Grado de satisfacción de las familias con el Programa de Incorporación Progresiva al valenciano.	
MP_F-FOC.012	Grado de satisfacción de las familias con el Plan de Inmersión Lingüística del centro.	
MP_F-FOC.013	Grado de satisfacción de las familias con los programas europeos que se gestionan en el centro.	
MP_F-FOC.014	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida sobre la organización y funcionamiento del centro.	
MP_F-FOC.015	Grado de satisfacción de las familias con los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).	

MP_F-FOC.016	Grado de satisfacción de las familias con los horarios extraescolares del centro.	
MP_F-FOC.017	Grado de satisfacción de las familias con la puntualidad y asistencia del profesorado.	
MP_F-FOC.018	Grado de satisfacción de las familias con las sustituciones del profesorado.	
MP_F-FOC.019	Grado de satisfacción de las familias con el sistema de control de puntualidad y asistencia del alumnado.	C
MP_F-FOC.020	Grado de satisfacción de las familias con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	C
MP_F-FOC.021	Grado de satisfacción de las familias con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y funcionamiento del centro.	
MP_F-FOC.022	Grado de satisfacción de las familias con el Reglamento de Régimen Interior del centro.	C
MP_F-FOC.023	Grado de satisfacción de las familias con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.	
MP_F-FOC.024	Grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida sobre los derechos y deberes del alumnado.	
MP_F-FOC.025	Grado de satisfacción de las familias con el Plan de Acción Turorial elaborado por el centro.	C
MP_F-FOC.026	Grado de satisfacción de las familias sobre la información recibida sobre los libros de texto y los materiales didácticos del alumnado adoptados por el centro.	C
MP_F-FOC.027	Grado de satisfacción de las familias con las actividades voluntarias que se promueven en el centro.	
MP_F-FOC.028	Grado de satisfacción de las familias con las posibilidades de participación en actividades que le ofrece el centro.	
MP_F-FOC.029	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento de la biblioteca.	
MP_F-FOC.030	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del servicio de comedor.	C
MP_F-FOC.031	Grado de satisfacción de las familias con el funcionamiento del servicio de transporte escolar.	C
MP_F-FOC.032	Grado de satisfacción de las familias con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.).	
MP_F-FOC.033	Grado de satisfacción de las familias con la gestión medioambiental del centro.	

MP_F-FOC.034	Grado de satisfacción de las familias con el plan de evacuación del centro.	
MP_F-FOC.035	Grado de satisfacción de las familias con el proceso de admisión de alumnos.	C
MP_F-FOC.036	Grado de satisfacción de las familias con el proceso de matriculación.	
MP_F-FOC.037	Grado de satisfacción de las familias con la gestión y el funcionamiento del seguro escolar.	
MP_F-FOC.038	Grado de satisfacción de las familias con la gestión de las ayudas públicas.	
MP_F-FOC.039	Grado de satisfacción de las familias con el proceso de acogida de nuevos alumnos.	
MP_F-FOC.040	Grado de satisfacción de las familias con el proceso de clausura del curso.	
MP_F-FOC.041	Grado de satisfacción de las familias con la secretaría del centro.	
MP_F-FOC.042	Grado de satisfacción de las familias con la organización horaria de la docencia.	
MP_F-FOC.043	Grado de satisfacción de las familias con el profesorado en sus horas de atención a los alumnos.	C
MP_F-FOC.044	Grado de satisfacción de las familias con los mecanismos establecidos para las entradas y salidas del alumnado.	
MP_F-FOC.045	Grado de satisfacción de las familias con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	

MP_F-GRA.001	Grado de satisfacción de las familias con los espacios del centro asignados al AMPA.	C
MP_F-GRA.002	Grado de satisfacción de las familias con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MP_F-GRA.003	Grado de satisfacción de las familias con la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.	
MP_F-GRA.004	Grado de satisfacción de las familias con la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.	
MP_F-GRA.005	Grado de satisfacción de las familias con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y salas multiusos de Primaria.	C
MP_F-GRA.006	Grado de satisfacción de las familias con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	C

MP_F-GRA.007	Grado de satisfacción de las familias con el mobiliario y equipos del centro.	C
MP_F-GRA.008	Grado de satisfacción de las familias con las medidas de seguridad del centro.	C
MP_F-GRA.009	Grado de satisfacción de las familias con las medidas de higiene del centro.	C
MP_F-GRA.010	Grado de satisfacción de las familias con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	C
MP_F-GRA.011	Grado de satisfacción de las familias con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro.	
MP_F-GRA.012	Grado de satisfacción de las familias con la limpieza del centro.	C
MP_F-GRA.013	Grado de satisfacción de las familias con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.	
MP_F-GRA.014	Grado de satisfacción de las familias con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	

MP_F-RI.001	Grado de satisfacción de las familias con el clima de convivencia del centro.	C
MP_F-RI.002	Grado de satisfacción de las familias con sus relaciones con el equipo directivo del centro.	C
MP_F-RI.003	Grado de satisfacción de las familias con sus relaciones con el profesorado del centro.	C
MP_F-RI.004	Grado de satisfacción de las familias con sus relaciones con los tutores del centro.	C
MP_F-RI.005	Grado de satisfacción de las familias con sus relaciones con el personal de administración y servicios.	
MP_F-RI.006	Grado de satisfacción de las familias con las relaciones entre los alumnos del centro.	
MP_F-RI.007	Grado de satisfacción de las familias con sus relaciones con la Junta directiva de la AMPA del centro.	C

MP _ F-I.001	Grado de satisfacción de las familias con la información que el centro transmite al exterior.
MP _ F-I.002	Grado de satisfacción de las familias con los signos externos de imagen del centro.
MP _ F-I.003	Grado de satisfacción de las familias con la publicidad institucional del centro.

MP _ F-I.004	Grado de satisfacción de las familias con la pertenencia de sus hijos al centro.	C
MP _ F-I.005	Porcentaje de familias que recomendarían a otras personas la entrada en el centro.	C

MP_F-MP.001	Grado de motivación para participar en los órganos de representación de padres y madres.	C
MP_F-MP.002	Grado de motivación para participar en el Consejo Escolar.	C
MP_F-MP.003	Grado de motivación para participar en las actividades extraescolares que promueve el centro.	
MP_F-MP.004	Grado de motivación para participar en las actividades que promueve el centro	

4.1.3. Medidas de percepción del Personal de Administración y Servicios (PAS)

Estas medidas se refieren a la percepción, sobre la excelencia de la gestión de un centro, que tiene el personal del mismo. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la satisfacción de su personal (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a Personal de Administración y Servicios. Estas medidas de percepción de pueden dividir en:

- Medidas de percepción de la motivación del PAS
- Medidas de percepción de la satisfacción del PAS

Estas medidas se refieren a la satisfacción del Personal de Administración y Servicios con la gestión del centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a PAS del centro. Estas medidas se agrupan en 7 dimensiones (64)

1. MP_PAS-DOC: (10) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con la Dirección y Estructura Organizativa del centro: miden resultado de la satisfacción del PAS con la gestión que del mismo realiza la dirección del centro.
2. MP_PAS-FOC: (19) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con el funcionamiento y organización del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro e influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, etc.)
3. MP_PAS-GRA: (11) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con la Gestión de Recursos y Alianzas: miden el resultado con la Gestión de los recursos y las alianzas establecidas por el centro.
4. MP_PAS-RI: (6) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con las Relaciones Internas: miden el resultado de las relaciones internas entre el personal del centro, profesores, alumnos, etc.
5. MP_PAS-I: (6) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con la Imagen del centro: miden la satisfacción del PAS con la imagen del centro. Son medidas referidas a la percepción del centro como institución educativa.
6. MP_PAS-MT: (5) Motivación del PAS para trabajar en el centro.
7. MP_PAS-MP: (7) Motivación del PAS para participar en las distintas actividades que el centro desarrolla.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_PAS-DOC.001	Grado de satisfacción del PAS con el organigrama funcional del centro.	
MP_PAS-DOC.002	Grado de satisfacción del PAS con la dirección del centro.	C
MP_PAS-DOC.003	Grado de satisfacción del PAS respecto a la accesibilidad que tiene al equipo directivo del centro.	
MP_PAS-DOC.004	Grado de satisfacción del PAS con la atención que desde la dirección del centro se da a sus necesidades y preferencias.	
MP_PAS-DOC.005	Grado de satisfacción del PAS con los reconocimientos recibidos desde la dirección por las tareas realizadas.	C
MP_PAS-DOC.006	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento del Consejo Escolar.	C
MP_PAS-DOC.007	Grado de satisfacción del PAS con las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.	C
MP_PAS-DOC.008	Grado de satisfacción del PAS con las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.	
MP_PAS-DOC.009	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la Comisión de Convivencia del centro.	
MP_PAS-DOC.010	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.	
MP_PAS-FOC.001	Grado de satisfacción del PAS con la organización y el funcionamiento del centro	C
MP_PAS-FOC.002	Grado de satisfacción del PAS con la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro	
MP_PAS-FOC.003	Grado de satisfacción del PAS con los proyectos institucionales del centro.	
MP_PAS-FOC.004	Grado de satisfacción del PAS con el Proyecto Educativo de Centro.	C
MP_PAS-FOC.005	Grado de satisfacción del PAS con el Plan de Normalización Lingüística del centro.	
MP_PAS-FOC.006	Grado de satisfacción del PAS con los canales internos de información y comunicación del centro.	C
MP_PAS-FOC.007	Grado de satisfacción del PAS con la forma de introducir cambios en el centro.	
MP_PAS-FOC.008	Grado de satisfacción del PAS con los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).	

MP_PAS-FOC.009	Grado de satisfacción del PAS con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.).	
MP_PAS-FOC.010	Grado de satisfacción del PAS con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y el funcionamiento del centro.	C
MP_PAS-FOC.011	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento del servicio de limpieza.	
MP_PAS-FOC.012	Grado de satisfacción del PAS con la gestión medioambiental del centro.	
MP_PAS-FOC.013	Grado de satisfacción del PAS con el plan de evacuación del centro.	
MP_PAS-FOC.014	Grado de satisfacción del PAS con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.	
MP_PAS-FOC.015	Grado de satisfacción del PAS con la secretaría del centro.	
MP_PAS-FOC.016	Grado de satisfacción del PAS con el trabajo y el puesto que desempeña.	C
MP_PAS-FOC.017	Grado de satisfacción del PAS con los logros personales alcanzados en el centro.	
MP_PAS-FOC.018	Grado de satisfacción del PAS con los mecanismos establecidos por el centro para las entradas y salidas del alumnado.	
MP_PAS-FOC.019	Grado de satisfacción del PAS con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	

MP_PAS-GRA.001	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	
MP_PAS-GRA.002	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones que mantiene el centro con su entorno institucional.	
MP_PAS-GRA.003	Grado de satisfacción del PAS con las entidades que colaboran con el centro.	
MP_PAS-GRA.004	Grado de satisfacción del PAS con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MP_PAS-GRA.005	Grado de satisfacción del PAS con los espacios de que dispone para realizar su trabajo.	C
MP_PAS-GRA.006	Grado de satisfacción del PAS con el mobiliario, los equipos y la tecnología de que dispone para desarrollar su trabajo.	C
MP_PAS-GRA.007	Grado de satisfacción del PAS con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	C

MP_PAS-GRA.008	Grado de satisfacción del PAS con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro.	
MP_PAS-GRA.009	Grado de satisfacción del PAS con las medidas de seguridad del centro.	
MP_PAS-GRA.010	Grado de satisfacción del PAS con las medidas de higiene del centro.	
MP_PAS-GRA.011	Grado de satisfacción del PAS con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	

MP_PAS-RI.001	Grado de satisfacción del PAS con el clima de convivencia del centro.	C
MP_PAS-RI.002	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones con el alumnado.	
MP_PAS-RI.003	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones con sus compañeros.	
MP_PAS-RI.004	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones con el profesorado.	
MP_PAS-RI.005	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones con la dirección del centro.	
MP_PAS-RI.006	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones con los órganos unipersonales del centro.	

MP_PAS-I.001	Grado de satisfacción del PAS con los signos externos de imagen del centro.	
MP_PAS-I.002	Grado de satisfacción del PAS con la publicidad institucional del centro.	
MP_PAS-I.003	Grado de satisfacción del PAS con la imagen del centro.	
MP_PAS-I.004	Grado de satisfacción del PAS con la información que el centro transmite al exterior.	
MP_PAS-I.005	Grado de satisfacción del PAS con la pertenencia al centro.	C
MP_PAS-I.006	Porcentaje de PAS que piensa que pertenece a un centro de prestigio.	C

MP_PAS-MT.001	Grado de motivación del PAS para realizar su trabajo diario.	C
MP_PAS-MT.002	Grado de motivación del PAS para tomar iniciativas propias en la organización y desempeño de su trabajo.	C

MP_PAS-MT.003	Grado de motivación del PAS para trabajar en equipo	C
MP_PAS-MT.004	Grado de motivación del PAS para colaborar con sus compañeros en el trabajo diario.	C
MP_PAS-MT.005	Grado de motivación del PAS para plantear a la dirección propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo.	C

MP_PAS-MP.001	Grado de motivación del PAS para participar en el Consejo Escolar.	C
MP_PAS-MP.002	Grado de motivación del PAS para implicarse en los proyectos institucionales del centro.	
MP_PAS-MP.003	Grado de motivación del PAS para participar en actividades externas programadas por el centro.	
MP_PAS-MP.004	Grado de motivación del PAS para relacionarse con otros colectivos del centro.	
MP_PAS-MP.005	Grado de motivación del PAS para implicarse en los procesos de comunicación del centro.	
MP_PAS-MP.006	Grado de motivación del PAS para participar en la toma de decisiones del centro.	
MP_PAS-MP.007	Grado de motivación del PAS para participar en procesos de mejora continua y gestión del cambio	

4.1.4. Medidas de percepción del Profesorado del Centro

Estas medidas se refieren a la percepción que, sobre la excelencia de la gestión de un centro, tiene el profesorado del mismo. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la satisfacción de su profesorado (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a Profesores del centro.

Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza del centro que tiene el profesorado del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a profesores del centro. Estas medidas se agrupan en 9 subdimensiones: (165)

1. MP_P-E/A: (20) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con el proceso de Enseñanza/Aprendizaje del centro. Son medidas referidas a la percepción del proceso de Enseñanza/Aprendizaje y la satisfacción con dicho proceso.
2. MP_P-DOC: (15) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con la Dirección y Organos Colegiados: miden la satisfacción del profesorado con la dirección del centro y los organos del centro.
3. MP_P-FOC: (82) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con el Funcionamiento del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro en los que no participa directamente el profesorado del centro pero sí que influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, deportes, etc.)

4. MP_P-GP: (7) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con la Gestión de Personal del centro.
5. MP_P-GRA: (14) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con el proceso de Gestión de los Recursos y Alianzas del centro (satisfacción del profesorado con la infraestructura de que dispone el centro, alianzas, etc.).
6. MP_P-RI: (7) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con las Relaciones Internas: miden el resultado de las relaciones internas entre el personal del centro, profesores, alumnos, etc.
7. MP_P-I: (6) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con la Imagen del centro: miden la satisfacción del Profesorado con la imagen del centro. Son medidas referidas a la percepción del centro como institución educativa.
8. MP_P-M.T: (9) Motivación del profesorado para participar en las actividades que promueve el centro.
9. MP_P-M.P: (5) Motivación del profesorado con el trabajo que desempeña.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_P-E/A.001	Grado de satisfacción del profesorado con las directrices emanadas de la Comisión de Coordinación Pedagógica para la realización de las programaciones didácticas.	
MP_P-E/A.002	Grado de satisfacción del profesorado con la programación didáctica elaborada para su ciclo.	C
MP_P-E/A.003	Grado de satisfacción del profesorado con los objetivos y contenidos contemplados en la programación didáctica.	C
MP_P-E/A.004	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios de evaluación contemplados en la programación didáctica.	C
MP_P-E/A.005	Grado de satisfacción del profesorado con la distribución temporal de los contenidos curriculares.	C
MP_P-E/A.006	Grado de satisfacción del profesorado con la metodología didáctica aplicada.	
MP_P-E/A.007	Grado de satisfacción del profesorado con los procedimientos e instrumentos utilizados para evaluar el aprendizaje del alumnado	C
MP_P-E/A.008	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios de calificación y promoción del alumnado.	C
MP_P-E/A.009	Grado de satisfacción del profesorado con los materiales y recursos didácticos que se utilizan en el desarrollo de la programación didáctica.	C
MP_P-E/A.10	Grado de satisfacción del profesorado con los materiales didácticos seleccionados por ciclo para uso del alumnado.	C
MP_P-E/A.011	Grado de satisfacción del profesorado con la concreción de los temas transversales del currículo en la programación didáctica	C

MP_P-E/A.012	Grado de satisfacción del profesorado con la concreción del Plan de Atención a la Diversidad en las programaciones didácticas	C
MP_P-E/A.013	Grado de satisfacción del profesorado con las actividades complementarias y extraescolares realizadas por el ciclo.	
MP_P-E/A.014	Grado de satisfacción del profesorado con los logros alcanzados por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MP_P-E/A.015	Grado de satisfacción del profesorado con el procedimiento de revisión de notas.	
MP_P-E/A.016	Grado de satisfacción del profesorado con la adecuación de las programaciones de aula a la programación didáctica del ciclo.	C
MP_P-E/A.017	Grado de satisfacción del profesorado con el cumplimiento de la programación de aula.	C
MP_P-E/A.018	Grado de satisfacción del profesorado con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.	C
MP_P-E/A.019	Grado de satisfacción del profesorado con el trabajo realizado por el alumnado en el aula.	C
MP_P-E/A.020	Grado de satisfacción del profesorado con la actitud y comportamiento del alumnado en el aula	C

MP_P-DOC.001	Grado de satisfacción del profesorado con el organigrama funcional del centro.	
MP_P-DOC.002	Grado de satisfacción del profesorado con la dirección del centro.	C
MP_P-DOC.003	Grado de satisfacción del profesorado con la accesibilidad al equipo directivo del centro.	
MP_P-DOC.004	Grado de satisfacción del profesorado con la atención que, desde la dirección, se da a sus necesidades y preferencias.	C
MP_P-DOC.005	Grado de satisfacción del profesorado con el jefe de estudios.	C
MP_P-DOC.006	Grado de satisfacción del profesorado con la accesibilidad del jefe de estudios.	
MP_P-DOC.007	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Consejo Escolar.	C
MP_P-DOC.008	Grado de satisfacción del profesorado con las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.	
MP_P-DOC.009	Grado de satisfacción del profesorado con las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.	C

MP_P-DOC.010	Grado de satisfacción del profesorado con la información transmitida por sus representantes sobre las reuniones del Consejo Escolar.	C
MP_P-DOC.011	Grado de satisfacción del profesorado con las actuaciones de sus representantes en las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.	
MP_P-DOC.012	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la Comisión de Convivencia del centro.	
MP_P-DOC.013	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.	
MP_P-DOC.014	Grado de satisfacción del profesorado con la organización y funcionamiento de la/las AMPA/S del centro.	C
MP_P-DOC.015	Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre las actividades realizadas por la/s AMPA/S del centro.	C

MP_P- FOC.001	Grado de satisfacción del profesorado con los proyectos institucionales del centro.	
MP_P- FOC.002	Grado de satisfacción del profesorado con el Proyecto Educativo del Centro.	C
MP_P- FOC.003	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.	
MP_P- FOC.004	Grado de identificación del profesorado con el Proyecto Educativo del Centro.	C
MP_P- FOC.005	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora del Proyecto Educativo del Centro.	
MP_P- FOC.006	Grado de satisfacción del profesorado con el Proyecto Curricular del Centro.	C
MP_P- FOC.007	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración del Proyecto Curricular del Centro.	
MP_P- FOC.008	Grado de participación del profesorado en la elaboración del Proyecto Curricular del Centro.	
MP_P- FOC.009	Grado de identificación del profesorado con el Proyecto Curricular del Centro.	C
MP_P- FOC.010	Grado de satisfacción del profesorado con el seguimiento del Proyecto Curricular del Centro.	
MP_P- FOC.011	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora del Proyecto Curricular del Centro.	

MP_P- FOC.012	Grado de satisfacción del profesorado con la Programación General Anual del centro.	C
MP_P- FOC.013	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración de la Programación General Anual del centro.	
MP_P- FOC.014	Grado de satisfacción del profesorado con el seguimiento de la Programación General Anual del centro.	C
MP_P- FOC.015	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora de la Programación General Anual del centro.	
MP_P- FOC.016	Grado de satisfacción del profesorado con la Memoria Final de curso elaborada por el centro.	C
MP_P- FOC.017	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración de la Memoria Final de curso.	
MP_P- FOC.018	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora de la Memoria Final de curso.	C
MP_P- FOC.019	Grado de satisfacción del profesorado con el Plan de Normalización Lingüística elaborado por el centro.	
MP_P- FOC.020	Grado de identificación del profesorado con el Plan de Normalización Lingüística.	
MP_P- FOC.021	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora del Plan de Normalización Lingüística	
MP_P- FOC.022	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Programa de enseñanza en Valenciano.	
MP_P- FOC.023	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Programa de Incorporación Progresiva al valenciano.	
MP_P- FOC.024	Grado de satisfacción del profesorado con el Plan de Inmersión Lingüística.	
MP_P- FOC.025	Grado de satisfacción del profesorado con el Plan de Atención a la Diversidad elaborado por el centro.	
MP_P- FOC.026	Grado de satisfacción del profesorado con los programas europeos que se gestionan en el centro.	
MP_P- FOC.027	Grado de satisfacción del profesorado con el Plan de Acción Tutorial elaborado por el centro.	C
MP_P- FOC.028	Grado de satisfacción del profesorado con el desarrollo del Plan de Acción Tutorial.	
MP_P- FOC.029	Grado de satisfacción del profesorado con el Reglamento de Régimen Interior del centro.	C

MP_P- FOC.030	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.	
MP_P- FOC.031	Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.	C
MP_P- FOC.032	Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	C
MP_P- FOC.033	Grado de satisfacción del profesorado con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y funcionamiento del centro.	C
MP_P- FOC.034	Grado de satisfacción del profesorado con los canales internos de información y comunicación establecidos en el centro	C
MP_P- FOC.035	Grado de satisfacción del profesorado con el horario general del centro.	C
MP_P- FOC.036	Grado de satisfacción del profesorado con la planificación y distribución horaria de los grupos de alumnos.	
MP_P- FOC.037	Grado de satisfacción del profesorado con la organización horaria de la docencia.	C
MP_P- FOC.038	Grado de satisfacción del profesorado con la distribución horaria de las diferentes materias.	
MP_P- FOC.039	Grado de satisfacción del profesorado con los horarios extraescolares del centro.	
MP_P- FOC.040	Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las reuniones del claustro de profesores.	
MP_P- FOC.041	Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las reuniones del claustro	C
MP_P- FOC.042	Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las reuniones del claustro.	C
MP_P- FOC.043	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados por el claustro.	C
MP_P- FOC.044	Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica.	
MP_P- FOC.045	Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica.	
MP_P- FOC.046	Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica.	C

MP_P- FOC.047	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados por la Comisión de Coordinación Pedagógica..	C
MP_P- FOC.048	Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las reuniones de ciclo.	
MP_P- FOC.049	Grado de satisfacción del profesorado con la organización y el funcionamiento de los ciclos.	C
MP_P- FOC.050	Grado de satisfacción del profesorado con los coordinadores de ciclo.	C
MP_P- FOC.051	Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las reuniones de ciclo.	
MP_P- FOC.052	Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las reuniones de ciclo.	C
MP_P- FOC.053	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados en las reuniones de ciclo.	C
MP_P- FOC.054	Grado de implicación del profesorado para llevar a cabo los acuerdos del ciclo.	
MP_P- FOC.055	Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las sesiones de evaluación.	C
MP_P- FOC.056	Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las sesiones de evaluación.	C
MP_P- FOC.057	Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las sesiones de evaluación.	
MP_P- FOC.058	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados en las sesiones de evaluación.	C
MP_P- FOC.059	Grado de satisfacción del profesorado con el papel del tutor en las sesiones de evaluación.	C
MP_P- FOC.060	Grado de satisfacción del profesorado con el sistema de control de puntualidad y asistencia del alumnado establecido por el centro.	C
MP_P- FOC.061	Grado de satisfacción del profesorado con el sistema de control de puntualidad y asistencia del profesorado establecido por el centro.	C
MP_P- FOC.062	Grado de satisfacción del profesorado con los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).	
MP_P- FOC.063	Grado de satisfacción del profesorado con las actividades voluntarias que promueve el centro.	
MP_P- FOC.064	Grado de satisfacción del profesorado con las posibilidades de participación en actividades que promueve el centro.	

MP_P- FOC.065	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la biblioteca	
MP_P- FOC.066	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del servicio de comedor.	
MP_P- FOC.067	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del servicio de transporte escolar.	
MP_P- FOC.068	Grado de satisfacción del profesorado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.).	
MP_P- FOC.069	Grado de satisfacción del profesorado con la gestión medioambiental del centro.	
MP_P- FOC.070	Grado de satisfacción del profesorado con el plan de evacuación del centro.	
MP_P- FOC.071	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de admisión de alumnos.	
MP_P- FOC.072	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de matriculación	
MP_P- FOC.073	Grado de satisfacción del profesorado con la gestión de las ayudas públicas.	
MP_P- FOC.074	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de acogida de nuevos alumnos.	
MP_P- FOC.075	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de acogida de nuevos profesores.	
MP_P- FOC.076	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de clausura del curso.	
MP_P- FOC.077	Grado de satisfacción del profesorado con la secretaría del centro.	C
MP_P- FOC.078	Grado de satisfacción del profesorado con el cumplimiento de los horarios de la secretaría del centro.	
MP_P- FOC.079	Grado de satisfacción del profesorado con los mecanismos establecidos para la entrada y salida del alumnado.	
MP_P- FOC.080	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de quejas y reclamaciones establecido por el centro.	C
MP_P- FOC.081	Grado de satisfacción del profesorado con la resolución de quejas y reclamaciones.	C
MP_P- FOC.082	Grado de satisfacción del profesorado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	

MP_P-GP .001	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados por la dirección para la designación de los coordinadores de ciclo.	C
MP_P-GP .002	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados por la dirección para la designación de los tutores de grupo.	C
MP_P-GP .003	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados para la elaboración de los horarios lectivos del profesorado.	C
MP_P-GP .004	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados para la asignación de horas de biblioteca.	C
MP_P-GP .005	Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados para la asignación de horas de patio/recreo.	C
MP_P-GP .006	Grado de satisfacción del profesorado con su horario lectivo.	C
MP_P-GP .007	Grado de satisfacción del profesorado con la receptividad de la dirección del centro a sus preferencias y necesidades horarias.	C

MP_P-GRA.001	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MP_P-GRA.002	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.	C
MP_P-GRA.003	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.	C
MP_P-GRA.004	Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y las salas multiusos de Primaria.	C
MP_P-GRA.005	Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	C
MP_P-GRA.006	Grado de satisfacción del profesorado con las tecnologías utilizadas en el centro.	
MP_P-GRA.007	Grado de satisfacción del profesorado con el mobiliario y equipos del centro.	C
MP_P-GRA.008	Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de seguridad del centro.	
MP_P-GRA.009	Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de higiene del centro.	
MP_P-GRA.010	Grado de satisfacción del profesorado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	

MP_P-GRA.011	Grado de satisfacción del profesorado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro.	
MP_P-GRA.012	Grado de satisfacción del profesorado con la limpieza del centro.	C
MP_P-GRA.013	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.	
MP_P-GRA.014	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	

MP_P-RI.001	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que se establecen entre el profesorado del centro.	
MP_P-RI.002	Grado de satisfacción del profesorado con el clima de convivencia del centro.	C
MP_P-RI.003	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que se establecen entre los profesores de un mismo ciclo.	
MP_P-RI.004	Grado de satisfacción del profesorado con sus relaciones con el personal de administración y servicios.	
MP_P-RI.005	Grado de satisfacción del profesorado con sus relaciones con los alumnos del centro.	
MP_P-RI.006	Grado de satisfacción del profesorado con sus relaciones con la dirección del centro.	
MP_P-RI.007	Grado de satisfacción del profesorado con sus relaciones con los órganos unipersonales del centro.	

MP_P-I.001	Grado de satisfacción del profesorado con la información que el centro transmite al exterior.	
MP_P-I.002	Grado de satisfacción del profesorado con los signos externos de imagen del centro.	
MP_P-I.003	Grado de satisfacción del profesorado con la publicidad institucional del centro.	
MP_P-I.004	Grado de satisfacción del profesorado con la pertenencia al centro.	C
MP_P-I.005	Porcentaje de profesores que recomendarían a otras personas la entrada en el centro.	C
MP_P-I.006	Porcentaje de profesores que piensan que pertenecen a un centro de prestigio.	C

MP_P-MT.001	Grado de motivación del profesorado para realizar su trabajo diario.	C
MP_P-MT.002	Grado de motivación del profesorado para tomar iniciativas propias en la organización y desempeño de su trabajo.	C
MP_P-MT.003 equipo.	Grado de motivación del profesorado para trabajar en	C
MP_P-MT.004	Grado de motivación del profesorado para colaborar con sus compañeros en el trabajo diario.	C
MP_P-MT.005	Grado de motivación del profesorado para plantear a la dirección propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo.	C
MP_P-MT.006	Grado de motivación del profesorado para implicarse en el desarrollo de proyectos de innovación educativa.	C
MP_P-MT.007	Grado de motivación del profesorado para implicarse en planes de formación continúa.	C
MP_P-MT.008	Grado de motivación del profesorado para implicarse en los procesos de comunicación del centro.	
MP_P-MT.009	Grado de motivación del profesorado para implicarse en procesos de mejora continua y gestión del cambio.	

MP_P-MP.001	Grado de motivación del profesorado para participar en el Consejo Escolar.	C
MP_P-MP.002	Grado de motivación del profesorado para implicarse en los proyectos institucionales del centro.	C
MP_P-MP.003	Grado de motivación del profesorado para participar en actividades extraescolares.	
MP_P-MP.004	Grado de motivación del profesorado para participar en actividades externas programadas por el centro.	
MP_P-MP.005	Grado de motivación del profesorado para participar en la toma de decisiones del centro.	C

4.1.5. Medidas de Percepción del Entorno del Centro.

Por resultados en el entorno se entienden los logros y la eficacia del centro educativo a la hora de satisfacer las necesidades y expectativas de la sociedad en general y de su entorno en particular. Hacen referencia a **qué** es lo que finalmente consigue el centro educativo a la hora de **satisfacer** las necesidades y expectativas de la sociedad.

Se mide el impacto del centro educativo en la sociedad en aquellos asuntos que no están relacionados ni con sus responsabilidades primarias, ni con sus obligaciones estatutarias. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la satisfacción de la sociedad (¿está satisfecho usted con…?).

Estas medidas se refieren a la percepción que el entorno directo tiene del centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a padres, pequeñas empresas del entorno, asociaciones de vecinos y transeúntes habituales. Estas medidas se encuentran agrupadas en 4 dimensiones: (32)

1. MP_E-DOC: (6) Satisfacción con la Dirección y Organos Colegiados del Centro: miden el resultado de la relación del entorno en general con la Dirección y Organos colegiados del centro.
2. MP_E-FOC: (8) Satisfacción con el Funcionamiento y la Organización interna del Centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro y que influyen en la satisfacción del entorno.
3. MP_E-GRA: (2) Satisfacción con la Gestión de Recursos y Alianzas del centro: miden el resultado de las gestiones de las instalaciones del centro que influyen en la satisfacción del entorno
4. MP_E-I: (16) Satisfacción con la imagen del centro: miden la satisfacción con la imagen que el centro tiene en su entorno en general.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_E-DOC.001	Grado de satisfacción del entorno con las relaciones que mantiene con los responsables del centro.	C
MP_E-DOC.002	Grado de satisfacción del entorno con la comunicación que mantienen con los responsables del centro.	
MP_E-DOC.003	Grado de satisfacción del entorno con las actuaciones de la dirección del centro para tratar la conflictividad que se genera en su entorno.	
MP_E-DOC.004	Grado de satisfacción del entorno con las soluciones planteadas por la dirección del centro a las propuestas que el entorno realiza.	C
MP_E-DOC.005	Grado de satisfacción del entorno con las soluciones planteadas por la dirección del centro a las quejas y reclamaciones realizadas desde el entorno.	C
MP_E-DOC.006	Grado de satisfacción del entorno con la rapidez con que el equipo directivo atienda las demandas realizadas desde el entorno.	
MP_E-FOC.001	Grado de satisfacción del entorno con la información recibida sobre la organización y funcionamiento del centro	
MP_E-FOC.002	Grado de satisfacción del entorno con la información que recibe sobre las actividades que se desarrollan en el centro.	
MP_E-FOC.003	Grado de satisfacción del entorno con el nivel de seguridad en el exterior del centro.	C
MP_E-FOC.004	Grado de satisfacción del entorno con la seguridad vial en el exterior del centro.	C

MP_E-FOC.005	Grado de satisfacción del entorno con la gestión que realiza el centro del servicio de transporte escolar.	C
MP_E-FOC.006	Grado de satisfacción del entorno con la gestión de la evacuación del centro.	C
MP_E-FOC.007	Grado de satisfacción del entorno con la gestión de los residuos que genera el centro.	
MP_E-FOC.008	Grado de satisfacción del entorno con la información que el centro divulga sobre las enseñanzas que imparte.	

MP_E-GRA.001	Grado de satisfacción del entorno con el estado de las instalaciones que el centro pone a su disposición.	C
MP_E-GRA.002	Grado de satisfacción del entorno con la accesibilidad a las instalaciones del centro.	

MP_E-I.001	Grado de satisfacción del entorno con el comportamiento del alumnado en el exterior del centro.	C
MP_E-I.002	Grado de satisfacción del entorno con el comportamiento del personal (Profesorado y PAS) en el exterior del centro.	
MP_E-I.003	Grado de satisfacción del entorno con la gestión de entrada y salida del alumnado y del personal que realiza el centro.	
MP_E-I.004	Grado de satisfacción del entorno con la contribución del centro al mantenimiento de la limpieza en las zonas externas al mismo.	C
MP_E-I.005	Grado de satisfacción del entorno con la contribución del centro al mantenimiento y cuidado de las zonas externas al mismo.	
MP_E-I.006	Grado de insatisfacción del entorno con los ruidos ocasionados por el centro	C
MP_E-I.007	Grado de satisfacción del entorno con la imagen que el centro proyecta al exterior.	C
MP_E-I.008	Grado de satisfacción del entorno con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en su entorno.	
MP_E-I.009	Grado de satisfacción del entorno con la transmisión que realiza el centro del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno	
MP_E-I.010	Grado de satisfacción del entorno con el impacto social del centro en el entorno.	

MP_E-I.011	Grado de satisfacción del entorno con el impacto económico del centro en el entorno.	
MP_E-I.012	Porcentaje de personas que creen que el centro genera conflictividad en el entorno	C
MP_E-I.013	Porcentaje de personas que creen que el entorno ha mejorado con el centro.	C
MP_E-I.014	Porcentaje de personas que creen que el centro da prestigio al entorno.	C
MP_E-I.015	Porcentaje de personas que creen que el centro colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra.	
MP_E-I.016	Porcentaje de personas que creen que el centro se preocupa por los problemas de su entorno	

4.1.6. Medidas de percepción de la Inspección Educativa.

Estas medidas se refieren a la percepción de la Inspección Educativa sobre la excelencia de la gestión del centro. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la satisfacción de la inspección (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas al Inspector asignado a cada centro.

Estas medidas se refieren a la percepción que tiene del centro el inspector de educación responsable del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, agrupados en 6 dimensiones: (82)

1. MP_IE_E/A: (10) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con el proceso de Enseñanza/Aprendizaje del centro. Son medidas referidas a la percepción del proceso de Enseñanza/Aprendizaje y la satisfacción con dicho proceso.
2. MP_IE-DOC: (21) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la Dirección y Organos Colegiados: miden la satisfacción del inspector con la dirección del centro y los organos del centro.
3. MP_IE-FOC: (45) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con el funcionamiento y la organización interna del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro en los que no participa el inspector del centro pero sí que influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, deportes, etc.)
4. MP_IE-GP: (3) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la gestión del personal del centro: miden el resultado de la satisfacción del inspector respecto a la gestión del personal.
5. MP_IE-GRA: (1) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la gestión de recursos y alianzas del centro: miden el resultado de la satisfacción del inspector respecto a la gestión de los recursos y alianzas establecidas.
6. MP_IE-I: (2) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la imagen del centro.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_IE-E/A.001	Grado de satisfacción del inspector con los resultados académicos del alumnado.	C

MP_IE-E/A.002	Grado de satisfacción del inspector con el ejercicio de la función docente	
MP_IE-E/A.003	Grado de satisfacción del inspector con los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje.	
MP_IE-E/A.004	Grado de satisfacción del inspector con las programaciones didácticas de los ciclos.	C
MP_IE-E/A.005	Grado de satisfacción del inspector con la concreción que se hace en las programaciones didácticas de los temas transversales del currículo	
MP_IE-E/A.006	Grado de satisfacción del inspector con las adaptaciones curriculares.	
MP_IE-E/A.007	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de las programaciones didácticas.	C
MP_IE-E/A.008	Grado de satisfacción del inspector con la coordinación pedagógica establecida en los ciclos.	
MP_IE-E/A.009	Grado de satisfacción del inspector con la coordinación pedagógica establecida entre los diferentes ciclos y etapas educativas.	
MP_IE-E/A.010	Grado de satisfacción del inspector con la actualización y mejora cada año de las programaciones didácticas.	C

MP_IE-DOC.001	Grado de satisfacción del inspector con la capacidad de liderazgo de la dirección del centro.	C
MP_IE-DOC.002	Grado de satisfacción del inspector con el ejercicio de las funciones propias del equipo directivo.	
MP_IE-DOC.003	Grado de satisfacción del inspector con la gestión realizada por el centro en el proceso de negociación de sus plantillas.	C
MP_IE-DOC.004	Grado de satisfacción del inspector con la disponibilidad de la dirección del centro para atenderle.	C
MP_IE-DOC.005	Grado de satisfacción del inspector con sus relaciones con la dirección del centro.	
MP_IE-DOC.006	Grado de satisfacción del inspector con la información que recibe sobre la organización y el funcionamiento del centro.	C
MP_IE-DOC.007	Grado de satisfacción del inspector con la atención que desde la dirección se da a sus requerimientos/demandas.	
MP_IE-DOC.008	Grado de satisfacción del inspector con el tiempo de respuesta del centro a sus requerimientos/demandas	
MP_IE-DOC.009	Grado de satisfacción del inspector con la respuesta de la dirección a su asesoramiento.	

MP_IE-DOC.010	Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en las Comisiones de Escolarización.	C
MP_IE-DOC.011	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa vigente que le afecta (ROF, Instrucciones comienzo de curso, etc.).	C
MP_IE-DOC.012	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa sobre evaluación del alumnado.	
MP_IE-DOC.013	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa sobre la admisión del alumnado.	
MP_IE-DOC.014	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de los plazos marcados para la remisión de documentación.	C
MP_IE-DOC.015	Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación que le es pertinente.	C
MP_IE-DOC.016	Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación administrativa.	C
MP_IE-DOC.017	Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación académica.	C
MP_IE-DOC.018	Grado de satisfacción del inspector con la cumplimentación de las actas de evaluación.	C
MP_IE-DOC.019	Grado de satisfacción del inspector con la cumplimentación de los libros de calificaciones del alumnado.	C
MP_IE-DOC.020	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las becas	
MP_IE-DOC.021	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de gestión de calidad implantado en el centro.	

MP_IE-FOC.001	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del Consejo Escolar.
MP_IE-FOC.002	Grado de satisfacción del inspector con el Proyecto Educativo del Centro.
MP_IE-FOC.003	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del Proyecto Educativo del Centro.
MP_IE-FOC.004	Grado de satisfacción del inspector con el Proyecto Curricular del Centro
MP_IE-FOC.005	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del Proyecto Curricular.
MP_IE-FOC.006	Grado de satisfacción del inspector con el Plan de Atención a la Diversidad elaborado por el centro.

MP_IE-FOC.007	Grado de satisfacción del inspector con el Plan de Normalización Lingüística elaborado por el centro.	
MP_IE-FOC.008	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del Programa de Enseñanza en Valenciano.	
MP_IE-FOC.009	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del Programa de Incorporación Progresiva al valenciano.	
MP_IE-FOC.010	Grado de satisfacción del inspector con el Plan de Inmersión Lingüística.	
MP_IE-FOC.011	Grado de satisfacción del inspector con la Programación General Anual.	
MP_IE-FOC.012	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de la Programación General Anual.	C
MP_IE-FOC.013	Grado de satisfacción del inspector con los contenidos de la Memoria Final de curso elaborada por el centro.	C
MP_IE-FOC.014	Grado de satisfacción del inspector con las actividades extraescolares programadas por el centro.	
MP_IE-FOC.015	Grado de satisfacción del inspector con las actividades realizadas por el centro para la acogida del alumnado.	
MP_IE-FOC.016	Grado de satisfacción del inspector con las actividades realizadas por el centro de clausura de curso.	
MP_IE-FOC.017	Grado de satisfacción del inspector con la organización de los grupos de alumnos.	
MP_IE-FOC.018	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de los horarios curriculares de los diferentes cursos y grupos.	C
MP_IE-FOC.019	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de los horarios del profesorado.	C
MP_IE-FOC.020	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de grupos y plantillas del centro.	C
MP_IE-FOC.021	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	
MP_IE-FOC.022	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las bases de datos documentales del centro (libros de actas, expedientes, etc.).	
MP_IE-FOC.023	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del profesorado.	C
MP_IE-FOC.024	Grado de satisfacción del inspector con el control del absentismo del profesorado.	
MP_IE-FOC.025	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del alumnado.	C

MP_IE-FOC.026	Grado de satisfacción del inspector con el control del absentismo del alumnado.	
MP_IE-FOC.027	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento del calendario escolar.	C
MP_IE-FOC.028	Grado de satisfacción del inspector con el contenido y cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior.	
MP_IE-FOC.029	Grado de satisfacción del inspector con el proceso establecido por el centro para la resolución de quejas y reclamaciones.	
MP_IE-FOC.030	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre derechos y deberes del alumnado.	C
MP_IE-FOC.031	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del comienzo de curso.	
MP_IE-FOC.032	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los expedientes y sanciones disciplinarios.	
MP_IE-FOC.033	Grado de satisfacción del inspector con los informes de actuación de los funcionarios en prácticas del cuerpo de docentes.	
MP_IE-FOC.034	Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en proyectos de innovación, acción profesional, etc.	C
MP_IE-FOC.035	Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en programas europeos.	
MP_IE-FOC.036	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de los programas europeos en los que el centro participa.	
MP_IE-FOC.037	Grado de satisfacción del inspector con las medidas de seguridad de que dispone el centro.	
MP_IE-FOC.038	Grado de satisfacción del inspector con las medidas de higiene del centro.	
MP_IE-FOC.039	Grado de satisfacción del inspector con las soluciones adoptadas por el centro ante barreras arquitectónicas.	
MP_IE-FOC.040	Grado de satisfacción del inspector con la gestión medioambiental del centro.	
MP_IE-FOC.041	Grado de satisfacción del inspector con el Plan de evacuación del centro.	
MP_IE-FOC.042	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de residuos que genera el centro.	
MP_IE-FOC.043	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de entradas y salidas del alumnado y del personal del centro.	
MP_IE-FOC.044	Grado de satisfacción del inspector con el nivel de seguridad en el entorno del centro.	

MP_IE-FOC.045	Grado de satisfacción del inspector con el nivel de seguridad vial en el entorno del centro.	

MP_IE-GP.001	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los recursos humanos de los que dispone el centro.	C
MP_IE-GP.002	Grado de satisfacción del inspector con la participación del profesorado en planes de formación continua.	
MP_IE-GP.003	Grado de satisfacción del inspector con la participación del personal del centro en procesos de mejora continua y gestión del cambio.	

MP_IE-GRA.001	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los recursos económicos de los que dispone el centro.	

MP_IE-I.001	Grado de satisfacción del inspector con la imagen externa del centro.	C
MP_IE-I.002	Grado de satisfacción del inspector con el prestigio que tiene el centro.	C

4.1.7. Medidas de percepción de la Administración Local.

Estas medidas se refieren a la percepción que, sobre la excelencia de la gestión de un centro, tiene la Administración Local. El objetivo de estas medidas es conocer ***qué*** consigue el centro educativo en lo relativo a la satisfacción de la Administración Local (¿está satisfecho usted con…?). Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a la Administración Local.

Estas medidas se refieren a la percepción que se tiene desde la Administración Local (ayuntamientos) de la gestión que se realiza del centro. Estas medidas se encuentran agrupadas en 4 dimensiones: (46)

1. MP_AL-DOC: (13) Satisfacción con la Dirección y Organos colegiados: miden la satisfacción de la Administración Local con la Dirección por cómo realiza sus tareas relacionadas con ella.
2. MP_AL-FOC: (15) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participa la administración local pero sí que influyen en la satisfacción de la misma. Miden la imagen que del centro se tiene en su entorno y en la propia administración.
3. MP_AL-GRA: (6) Satisfacción con la gestión de recursos y alianzas realizada desde el centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participa la Administración Local.
4. MP_AL-I: (12) Satisfacción con la Imagen del centro. Miden la satisfacción de la administración local con la Imagen que el centro tiene.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MP_ADL-DOC.001	Grado de satisfacción de la administración local con las relaciones que mantiene con los responsables del centro.	
MP_ADL-DOC.002	Grado de satisfacción de la administración local con la comunicación que mantiene con los responsables del centro.	
MP_ADL-DOC.003	Grado de satisfacción de la administración local con el conocimiento que la dirección del centro tiene del marco legal y normativo.	C
MP_ADL-DOC.004	Grado de satisfacción de la administración local con el sistema de gestión de calidad implantado en el centro.	
MP_ADL-DOC.005	Grado de satisfacción de la administración local con la implicación de la dirección en el sistema de gestión de calidad implantado en el centro.	
MP_ADL-DOC.006	Grado de satisfacción de la administración local con las actuaciones de la dirección del centro para tratar la conflictividad que se genera en su entorno.	C
MP_ADL-DOC.007	Grado de satisfacción de la administración local con las soluciones planteadas por la dirección del centro a las propuestas realizadas por el ayuntamiento.	
MP_ADL-DOC.008	Grado de satisfacción de la administración local con las soluciones planteadas por la dirección del centro a las quejas y reclamaciones realizadas desde el ayuntamiento.	C
MP_ADL-DOC.009	Grado de satisfacción de la administración local con la rapidez con que el equipo directivo atiende las demandas realizadas desde el ayuntamiento.	
MP_ADL-DOC.010	Grado de satisfacción de la administración local con las actuaciones del centro en el Consejo Escolar Municipal.	
MP_ADL-DOC.011	Grado de satisfacción de la administración local con las actuaciones del centro en las Comisiones de Escolarización.	C
MP_ADL-DOC.012	Grado de satisfacción de la administración local con el cumplimiento del centro con la normativa vigente que le afecta.	
MP_ADL-DOC.013	Grado de satisfacción de la administración local con el cumplimiento del centro con los plazos marcados.	
MP_ADL-FOC.001	Grado de satisfacción de la administración local con la información recibida en el ayuntamiento sobre la organización y funcionamiento del centro.	C
MP_ADL-FOC.002	Grado de satisfacción de la administración local con la gestión de la entrada y salida de alumnado y personal del centro.	

MP_ADL-FOC.003	Grado de satisfacción de la administración local con el nivel de seguridad en el entorno del centro.	
MP_ADL-FOC.004	Grado de satisfacción de la administración local con la seguridad vial en el entorno del centro.	C
MP_ADL-FOC.005	Grado de satisfacción de la administración local con la gestión que realiza el centro del servicio de transporte escolar.	
MP_ADL-FOC.006	Grado de satisfacción de la administración local con la gestión de la evacuación del centro.	
MP_ADL-FOC.007	Grado de satisfacción de la administración local con el Plan de emergencia diseñado por el centro.	
MP_ADL-FOC.008	Grado de satisfacción de la administración local con las medidas adoptadas por el centro para el cumplimiento del Plan de emergencia diseñado.	
MP_ADL-FOC.009	Grado de satisfacción de la administración local con la información recibida en el ayuntamiento sobre las actividades propias del centro.	
MP_ADL-FOC.010	Grado de satisfacción de la administración local con las actividades lúdicas programadas por el centro.	
MP_ADL-FOC.011	Grado de satisfacción de la administración local con las actividades culturales programadas por el centro.	
MP_ADL-FOC.012	Grado de satisfacción de la administración local con las actividades deportivas programadas por el centro.	
MP_ADL-FOC.013	Grado de satisfacción de la administración local con las actividades cívico-sociales programadas por el centro.	
MP_ADL-FOC.014	Grado de satisfacción de la administración local con la información que el centro divulga sobre las enseñanzas que imparte.	C
MP_ADL-FOC.015	Grado de satisfacción de la administración local con la gestión de los residuos que genera el centro.	

MP_ADL-GRA.001	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro en las actividades lúdicas programadas por el ayuntamiento.	
MP_ADL-GRA.002	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro en las actividades culturales programadas por el ayuntamiento.	
MP_ADL-GRA.003	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro con las actividades deportivas programadas por el ayuntamiento.	

MP_ADL-GRA.004	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro en las actividades cívico-sociales programadas por el ayuntamiento	
MP_ADL-GRA.005	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro en la cesión de sus instalaciones y espacios comunes para la celebración de actos oficiales, sociales, lúdicos, etc.	C
MP_ADL-GRA.006	Grado de satisfacción de la administración local con el estado de las instalaciones que el centro pone a disposición del entorno.	C

MP_ADL-I.001	Grado de satisfacción de la administración local con el comportamiento del alumnado en el exterior del centro.	C
MP_ADL-I.002	Grado de satisfacción de la administración local con el comportamiento del personal del centro (PAS y Profesorado) en el exterior.	
MP_ADL-I.003	Grado de satisfacción de la administración local con la contribución del centro al mantenimiento de la limpieza de las zonas externas al mismo.	
MP_ADL-I.004	Grado de satisfacción de la administración local con la contribución del centro al mantenimiento y cuidado de las zonas externas al mismo	
MP_ADL-I.005	Grado de insatisfacción de la administración local con los ruidos ocasionados por el centro.	
MP_ADL-I.006	Grado de satisfacción de la administración local con la imagen que el centro proyecta al exterior.	C
MP_ADL-I.007	Grado de satisfacción de la administración local con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MP_ADL-I.008	Grado de satisfacción de la administración local con la transmisión que realiza el centro del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno.	
MP_ADL-I.009	Grado de satisfacción de la administración local con el impacto social del centro en el entorno.	
MP_ADL-I.010	Grado de satisfacción de la administración local con la influencia del centro en la mejora del entorno.	
MP_ADL-I.011	Grado de satisfacción de la administración local con la influencia del centro en la imagen del entorno.	
MP_ADL-I.012	Grado de satisfacción de la administración local con la colaboración del centro en la resolución de problemas del entorno.	C

4.2. Indicadores de Rendimiento

Son medidas internas y directas sobre los procesos del centro, que permiten compararlas con los objetivos fijados en la planificación del centro, y mejorar sus rendimientos, a la vez que realizar predicciones directas sobre las percepciones de los diferentes grupos de interés.

4.2.1. Indicadores de Rendimiento de los Alumnos

Estos indicadores se encuentran agrupados en 7 dimensiones (51)
1. IR_AL-E/A: (8)
2. IR_AL-DOC: (6)
3. IR_AL-FOC: (20)
4. IR_AL-GRA: (1)
5. IR_AL-RI: (3)
6. IR_AL-I: (8)
7. IR_AL-MP: (5)

Nota: En el caso de Indicadores referentes a Nº de Quejas y Reclamaciones, se ha realizado una agrupación de las quejas y reclamaciones posibles a recoger en el indicador correspondiente, numerandolos con el mismo codigo más un nº de orden

CÓDIGO	Descripción
IR_AL-E/A.001	Número y porcentaje de alumnos que conoce los contenidos mínimos y los criterios de evaluación de cada una de las áreas del curso.
IR_AL-E/A.002	Número y porcentaje de alumnos que están satisfechos con la formación recibida.
IR_AL-E/A.003	Número y porcentaje de alumnos que participan en las actividades extraescolares realizadas.
IR_AL-E/A.004	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del alumnado en el aula.
IR_AL-E/A.005	Número de incidencias en el aula que han motivado la apertura de expediente disciplinario al alumnado.
IR_AL-E/A.006	Número de sanciones disciplinarias al alumnado tramitadas por el centro.
IR_AL-E/A.007	Porcentaje de alumnos que considera útil el trabajo desarrollado en las horas de tutoría de aula.
IR_AL-E/A.008	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ALUMNADO CON EL PROCESO DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**
IR_AL-E/A.008.1	- respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
IR_AL-E/A.008.2	- respecto al desarrollo de las actividades extraescolares realizadas.
IR_AL-E/A.008.3	- respecto a la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.

IR_AL-E/A.008.4	- respecto a los contenidos y actividades desarrolladas en el aula.

IR_AL- DOC.001	Número y porcentaje de alumnos que conoce a las personas que desempeñan cargos directivos.
IR_AL- DOC.002	Número y porcentaje de alumnos que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_AL- DOC.003	Número y porcentaje de alumnos que conoce a sus representantes en la Junta de Delegados.
IR_AL- DOC.004	Número y porcentaje de alumnos que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.
IR_AL- DOC.005	Número y porcentaje de alumnos que conoce las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.
IR_AL- DOC.006	Número y porcentaje de alumnos que conoce a su Jefe de Estudios.

IR_AL- FOC.001	Número y porcentaje de alumnos que conoce los Proyectos Institucionales del centro.
IR_AL- FOC.002	Número y porcentaje de alumnos que conoce el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.
IR_AL- FOC.003	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Proyecto Educativo del Centro.
IR_AL- FOC.004	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Proyecto Curricular del Centro.
IR_AL- FOC.005	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Plan de Atención a la Diversidad del centro.
IR_AL- FOC.006	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.
IR_AL- FOC.007	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Programa de Enseñanza en Valenciano del centro.
IR_AL- FOC.008	Número y porcentaje de alumnos que conoce el programa de Incorporación Progresiva de enseñanza en valenciano del centro.
IR_AL- FOC.009	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Programa de Inmersión Lingüística del centro.
IR_AL- FOC.010	Número y porcentaje de alumnos que conoce los programas europeos gestionados por el centro.
IR_AL- FOC.011	Número y porcentaje de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).

IR_AL- FOC.012	Número y porcentaje de quejas/reclamaciones del alumnado debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro
IR_AL- FOC.013	Número y porcentaje de alumnos que conoce el modo de participar en las actividades voluntarias del centro.
IR_AL- FOC.014	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.
IR_AL- FOC.015	Número y porcentaje de alumnos que conoce la normativa sobre derechos y deberes del alumnado.
IR_AL- FOC.016	Número y porcentaje de alumnos que conoce el Plan de Acción Tutorial del centro.
IR_AL- FOC.017	Número y porcentaje de alumnos que han solicitado ayudas públicas.
IR_AL- FOC.018	Número y porcentaje de alumnos que han hecho uso del seguro escolar.
IR_AL- FOC.019	Número y porcentaje de alumnos que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.
IR_AL- FOC.020	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ALUMNADO CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**
IR_AL- FOC.020.1	- respecto a la puntualidad y asistencia del profesorado.
IR_AL-FOC.020.2	- respecto al proceso de sustituciones del profesorado.
IR_AL- FOC.020.3	- respecto al funcionamiento de la biblioteca.
IR_AL- FOC.020.4	- respecto al servicio de comedor.
IR_AL- FOC.020.5	- respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.
IR_AL- FOC.020.6	- respecto a la gestión medioambiental del centro.
IR_AL- FOC.020.7	- respecto al plan de evacuación del centro.
IR_AL- FOC.020.8	- respecto al funcionamiento administrativo del centro.
IR_AL-FOC.020.9	- respecto a la organización horaria de la docencia.
IR_AL- FOC.020.10	- respecto a la distribución horaria de las diferentes materias.
IR_AL- FOC.020.11	- respecto al proceso establecido para las entradas y salidas del centro.
IR_AL- GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ALUMNADO CON LA GESTION DE RECURSOS Y ALIANZAS DEL CENTRO**

IR_AL- GRA.001.1	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.
IR_AL- GRA.001.2	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro y salas multiusos.
IR_AL- GRA.001.3	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.
IR_AL- GRA.001.4	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y salas multiusos.
IR_AL- GRA.001.5	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.
IR_AL- GRA.001.6	- respecto al mobiliario y equipos del centro.
IR_AL- GRA.001.7	- respecto a las medidas de seguridad del centro.
IR_AL- GRA.001.8	- respecto a las medidas de higiene del centro.
IR_AL- GRA.001.9	- respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.
IR_AL- GRA.001.10	- respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.

IR_AL-RI.001	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del alumnado con sus compañeros.
IR_AL-RI.002	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del alumnado con el profesorado.
IR_AL-RI.003	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del alumnado con el PAS.

IR_AL-I.001	Número y porcentaje de alumnos que conoce la publicidad institucional del centro.
IR_AL-I.002	Número y porcentaje de alumnos que se matriculan en el centro como consecuencia de la campaña informativa realizada por el propio centro.
IR_AL-I.003	Número y porcentaje de alumnos que conoce los signos externos de imagen del centro.
IR_AL-I.004	Número y porcentaje de alumnos que han elegido el centro por recomendación de otros alumnos.
IR_AL-I.005	Número y porcentaje de alumnos que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.
IR_AL-I.006	Número y porcentaje de alumnos que desean mantener relaciones con el centro al finalizar sus estudios.

IR_AL-I.007	Número y porcentaje de alumnos que creen pertenecer a un centro de prestigio.
IR_AL-I.008	Número de quejas/reclamaciones del alumnado debido a la imagen del centro.

IR_AL-MP.001	Número y porcentaje de alumnos que participan en los órganos de representación de alumnos.
IR_AL-MP.002	Número y porcentaje de alumnos que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.
IR_AL-MP.003	Número y porcentaje de alumnos que participan en las elecciones al Consejo Escolar.
IR_AL-MP.004	Número y porcentaje de alumnos que participa en las actividades extraescolares que organiza el centro.
IR_AL-MP.005	Número y porcentaje de alumnos que participa en las actividades que organiza el centro

4.2.2. Indicadores de Rendimiento de las Familias

Los indicadores definidos se agrupan en 7 dimensiones: (49)

1. IR_F-E/A: (5) Estas medidas indican medidas referentes a distintos,,,,,, de las familias con respecto al proceso de Enseñanza/Aprendizaje
2. IR_F-DOC: (7)
3. IR_F-FOC: (19)
4. IR_F-GRA: (1)
5. IR_F-RI: (1)
6. IR_F-I: (8)
7. IR_F-MP: (4)

CÓDIGO	Descripción
IR_F-E/A.001	**NUMERO DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LAS FAMILIAS CON EL PROCESO E/A**
IR_F-E/A.001.1	- respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
IR_F-E/A.001.2	- respecto al desarrollo de las actividades extraescolares realizadas.
IR_F-E/A.001.3	- respecto a la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.
IR_F-E/A.001.4	- respecto a los contenidos y actividades desarrolladas en el aula.
IR_F-E/A.001.5	- respecto a la apertura de expedientes disciplinarios al alumnado.

IR_F-E/A.001.6	- respecto a las actividades desarrolladas en las horas de tutoría de aula.
IR_F-E/A.002	Número y porcentaje de familias que conoce los contenidos mínimos y los criterios de evaluación de cada una de las áreas del curso.
IR_F-E/A.003	Número y porcentaje de familias que están satisfechas con la formación recibida por sus hijos.
IR_F-E/A.004	Número y porcentaje de familias que considera útil el trabajo desarrollado en las horas de tutoría de aula.
IR_F-E/A.005	Número y porcentaje de familias que participan en las actividades extraescolares realizadas

IR_F-DOC.001	Número y porcentaje de familias que conoce el organigrama funcional del centro.
IR_F-DOC.002	Número y porcentaje de familias que conoce a las personas que desempeñan cargos directivos.
IR_F-DOC.003	Número y porcentaje de familias que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_F-DOC.004	Número y porcentaje de familias que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.
IR_F-DOC.005	Número de quejas/reclamaciones de las familias sobre el funcionamiento del Consejo Escolar
IR_F-DOC.006	Número de documentos informativos recibidos por las familias sobre la organización y funcionamiento de la/las AMPA/S del centro.
IR_F-DOC.007	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LAS FAMILIAS CON LA DIRECCIÓN DEL CENTRO**
IR_F-DOC.007.1	- sobre la actuación de sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_F-DOC.007.2	- sobre las actuaciones de los cargos directivos del centro.
IR_F-DOC.007.3	- sobre el funcionamiento de la/las AMPA/S del centro.

IR_F-FOC.001	Número y porcentaje de familias que conoce los Proyectos Institucionales del centro.
IR_F-FOC.002	Número y porcentaje de familias que conoce el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.
IR_F-FOC.003	Número y porcentaje de familias que conoce el Proyecto Educativo del Centro.

IR_F-FOC.004	Número y porcentaje de familias que conoce el Proyecto Curricular del Centro.
IR_F-FOC.005	Número y porcentaje de familias que conoce La programación General Anual del centro.
IR_F-FOC.006	Número y porcentaje de familias que conoce la Memoria final de curso del centro.
IR_F-FOC.007	Número y porcentaje de familias que conoce el Plan de Atención a la Diversidad del centro.
IR_F-FOC.008	Número y porcentaje de familias que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.
IR_F-FOC.009	Número y porcentaje de familias que conoce el Programa de Enseñanza en Valenciano del centro.
IR_F-FOC.010	Número y porcentaje de familias que conoce el Programa de Incorporación Progresiva de enseñanza en valenciano del centro.
IR_F-FOC.011	Número y porcentaje de familias que conoce el Programa de Inmersión Lingüística.
IR_F-FOC.012	Número y porcentaje de familias que conoce los programas europeos gestionados por el centro.
IR_F-FOC.013	Número y porcentaje de familias que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.
IR_F-FOC.014	Número y porcentaje de familias que ha recibido información sobre la planificación y desarrollo del curso.
IR_F-FOC.015	Número y porcentaje de familias que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.
IR_F-FOC.016	Número y porcentaje de familias que han recibido información sobre los derechos y deberes del alumnado.
IR_F-FOC.017	Número y porcentaje de familias que conoce el Plan de Acción Tutorial del centro
IR_F-FOC.018	Número y porcentaje de las familias que conoce el modo de participar en las actividades voluntarias del centro.
IR_F-FOC.019	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LAS FAMILIAS CON EL FUNCIONAMIENTO DEL CENTRO**
IR_F-FOC.019.1	- respecto a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.
IR_F-FOC.019.2	- respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).
IR_F-FOC.019.3	- respecto a la puntualidad y asistencia del profesorado.
IR_F-FOC.019.4	- respecto al proceso de sustituciones del profesorado.

IR_F-FOC.019.5	- respecto a la información recibida sobre el control de la puntualidad y asistencia de sus hijos.
IR_F-FOC.019.6	- sobre la falta de compromiso e implicación del equipo directivo en la organización y el funcionamiento del centro.
IR_F-FOC.019.7	- respecto a la aplicación del RRI del centro a sus hijos.
IR_F-FOC.019.8	- respecto a los libros de texto y los materiales didácticos de sus hijos.
IR_F-FOC.019.9	- respecto al funcionamiento de la biblioteca.
IR_F-FOC.019.10	- respecto al servicio de comedor.
IR_F-FOC.019.11	- respecto al servicio de transporte escolar.
IR_F-FOC.019.12	- respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.
IR_F-FOC.019.13	- respecto a la gestión medioambiental del centro.
IR_F-FOC.019.14	- respecto al plan de evacuación del centro.
IR_F-FOC.019.15	- respecto a la gestión del seguro escolar.
IR_F-FOC.019.16	- respecto a la gestión de ayudas públicas.
IR_F-FOC.019.17	- respecto a la secretaría del centro.
IR_F-FOC.019.18	- respecto a la organización horaria de la docencia.
IR_F-FOC.019.19	- respecto a la falta de atención del profesorado a sus hijos.
IR_F-FOC.019.20	- respecto al proceso establecido para las entradas y salidas del centro.
IR_F-FOC.019.21	Número y porcentaje de quejas/reclamaciones de las familias resueltas respecto de total presentadas.

IR_F-GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LAS FAMILIAS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS**
IR_F-GRA.001.1	- respecto a los espacios del centro asignados a la/s AMPA/S.
IR_F-GRA.001.2	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.
IR_F-GRA.001.3	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro y salas multiusos.
IR_F-GRA.001.4	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.
IR_F-GRA.001.5	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y salas multiusos del centro.

IR_F-GRA.001.6	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.
IR_F-GRA.001.7	- respecto al mobiliario y equipos del centro.
IR_F-GRA.001.8	- respecto a las medidas de seguridad del centro.
IR_F-GRA.001.9	- respecto a las medidas de higiene del centro.
IR_F-GRA.001.10	- respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.
IR_F-GRA.001.11	- respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.
IR_F-GRA.001.12	- respecto a la limpieza del centro.

IR_F-RI.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LAS FAMILIAS CON LAS RELACIONES INTERNAS**
IR_F-RI.001.1	- debidas a sus relaciones con el equipo directivo del centro.
IR_F-RI.001.2	- debidas a sus relaciones con el personal del centro.
IR_F-RI.001.3	- debidas a sus relaciones con los tutores del centro.
IR_F-RI.001.4	- debidas a las relaciones entre el alumnado del centro.
IR_F-RI.001.5	- debidas a sus relaciones con la/s AMPA/S del centro.

IR_F-I.001	Número y porcentaje de familias que conoce la publicidad institucional del centro.
IR_F-I.002	Número y porcentaje de familias que matriculan a sus hijos en el centro como consecuencia de la campaña informativa realizada por el propio centro.
IR_F-I.003	Número y porcentaje de familias que conoce los signos externos de imagen del centro.
IR_F-I.004	Número y porcentaje de familias que han elegido el centro por recomendación de otros alumnos.
IR_F-I.005	Número y porcentaje de familias que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.
IR_F-I.006	Número y porcentaje de familias que desean mantener relaciones con el centro al finalizar sus estudios.
IR_F-I.007	Número y porcentaje de familias que creen que sus hijos acuden a un centro de prestigio.
IR_F-I.008	Número de quejas/reclamaciones de las familias debido a la imagen del centro.

IR_F-MP.001	Número y porcentaje de familias que participa en los órganos de representación de padres y madres.
IR_F-MP.002	Número y porcentaje de familias que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.
IR_F-MP.003	Número y porcentaje de familias que participa en las actividades extraescolares que organiza el centro.
IR_F-MP.004	Número y porcentaje de familias que participa en las actividades que organiza el centro

4.2.3 Indicadores de Rendimiento del Personal de Administración y Servicios
Los indicadores definidos se agrupan en 7 dimensiones: (36)

1. IR_PAS-DOC: (8)
2. IR_PAS-FOC:(9)
3. IR_PAS-GRA: (1)
4. IR_PAS-RI: (5)
5. IR_PAS-I: (6)
6. IR_PAS-MT: (2)
7. IR_PAS-MP: (5)

CÓDIGO	Descripción
IR_PAS-DOC.001	Número y porcentaje de PAS que conoce el organigrama funcional del centro.
IR_PAS-DOC.002	Número y porcentaje de PAS que conoce a las personas que desempeñan cargos directivos.
IR_PAS-DOC.003	Número y porcentaje de PAS que cree que el trato de la Dirección hacia ellos es justo y equitativo.
IR_PAS-DOC.004	Número y porcentaje de PAS que ha recibido algún reconocimiento desde la dirección por el trabajo realizado.
IR_PAS-DOC.005	Número y porcentaje de PAS que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_PAS-DOC.006	Número y porcentaje de PAS que cree que sus representantes en el Consejo Escolar les informan adecuadamente sobre los temas tratados.
IR_PAS-DOC.007	Número y porcentaje de PAS que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.
IR_PAS-DOC.008	Número y porcentaje de PAS que conoce las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.

IR_PAS-FOC.001	Número y porcentaje de PAS que conoce los Proyectos Institucionales del centro.

IR_PAS-FOC.002	Número y porcentaje de PAS que conoce el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.
IR_PAS-FOC.003	Número y porcentaje de PAS que conoce el Proyecto Educativo del Centro.
IR_PAS-FOC.004	Número y porcentaje PAS que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.
IR_PAS-FOC.005	Número y porcentaje de PAS que conoce las funciones y obligaciones del personal del centro.
IR_PAS-FOC.006	Número y porcentaje de PAS que conoce las funciones y obligaciones que le son propias.
IR_PAS-FOC.007	Número y porcentaje de PAS que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.
IR_PAS-FOC.008	Número y porcentaje de PAS que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.
IR_PAS-FOC.009	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PAS CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**
IR_PAS-FOC.009.1	- resueltas respecto de total presentadas.
IR_PAS-FOC.009.2	- debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.
IR_PAS-FOC.009.3	- respecto a la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.
IR_PAS-FOC.009.4	- respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).
IR_PAS-FOC.009.5	- respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.
IR_PAS-FOC.009.6	- respecto a su turno horario.
IR_PAS-FOC.009.7	- respecto a la gestión medioambiental del centro.
IR_PAS-FOC.009.8	- respecto al plan de evacuación del centro.
IR_PAS-FOC.009.9	- respecto a la secretaría del centro.
IR_PAS-FOC.009.10	- respecto a los mecanismos establecidos por el centro para la entrada y salida del alumnado.

IR_PAS-GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PAS CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS DEL CENTRO**
IR_PAS-GRA.001.1	- respecto a la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.

IR_PAS-GRA.001.2	- respecto a los espacios de que dispone para realizar su trabajo.
IR_PAS-GRA.001.3	- respecto al mobiliario, los equipos y la tecnología de que dispone para realizar su trabajo.
IR_PAS-GRA.001.4	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.
IR_PAS-GRA.001.5	- respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.
IR_PAS-GRA.001.6	- respecto a las medidas de seguridad del centro.
IR_PAS-GRA.001.7	- respecto a las medidas de higiene del centro.
IR_PAS-GRA.001.8	- respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.
IR_PAS-GRA.001.9	- causadas por las instalaciones del centro.

IR_PAS-RI.001	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del PAS con sus compañeros.
IR_PAS-RI.002	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del PAS con el profesorado.
IR_PAS-RI.003	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del PAS con el alumnado.
IR_PAS-RI.004	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del PAS con los órganos unipersonales del centro.
IR_PAS-RI.005	Número de quejas/reclamaciones del PAS debidas a las relaciones con el personal del centro.

IR_PAS-I.001	Número y porcentaje de PAS que conoce los signos externos de imagen del centro.
IR_PAS-I.002	Número y porcentaje PAS que conoce la publicidad institucional del centro.
IR_PAS-I.003	Número y porcentaje de PAS que conoce la información que el centro transmite al exterior.
IR_PAS-I.004	Número y porcentaje de PAS que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.
IR_PAS-I.005	Número y porcentaje de PAS que cree pertenecer a un centro de prestigio.
IR_PAS-I.006	Número y quejas/reclamaciones del PAS con la imagen del centro

IR_PAS-MT.001	Número de reuniones realizadas por el PAS para mejorar la organización y el desempeño de su trabajo.
IR_PAS-MT.002	Número de propuestas de mejora para desempeñar su trabajo presentadas por el PAS a la dirección del centro.

IR_PAS-MP.001	Número y porcentaje de PAS que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.
IR_PAS-MP.002	Número y porcentaje de PAS que participa en las actividades que organiza el centro.
IR_PAS-MP.003	Número y porcentaje de PAS que participa en los procesos de comunicación del centro.
IR_PAS-MP.004	Número y porcentaje de PAS que se implica en la toma de decisiones del centro.
IR_PAS-MP.005	Número y porcentaje de PAS que participa en los procesos de mejora continua y de gestión del cambio.

4.2.4. Indicadores de Rendimiento de los Profesores
Los indicadores definidos se agrupan en 9 dimensiones: (77)

1. IR_P-E/A: (6)
2. IR_P-DOC: (6)
3. IR_P-FOC:(36)
4. IR_P-GP: (6)
5. IR_P-GRA: (1)
6. IR_P-RI: (5)
7. IR_P-I: (6)
8. IR_P-MT: (7)
9. IR_P-MP: (4)

CÓDIGO	Descripción
IR_P-E/A.001	Número y porcentaje de profesores que conoce las directrices emanadas de la COCOPE para la realización de la programación didáctica.
IR_P-E/A.002	Número y porcentaje de profesores que conoce y aplica los contenidos (objetivos, contenidos mínimos, criterios de evaluación, temporalización, metodología, instrumentos de evaluación y criterios de promoción) establecidos en las programaciones didácticas.
IR_P-E/A.003	Número y porcentaje de profesores que adecuan su programación de aula a la programación didáctica del ciclo.
IR_P-E/A.004	Número y porcentaje de profesores que incluyen en su programación de aula variaciones respecto a la programación del ciclo.

IR_P-E/A.005	Númeroy porcentaje de profesores que cumplen en su totalidad su programación de aula.
IR_P-E/A.006	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PROFESORADO CON EL PROCESO DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**
IR_P-E/A.006.1	- respecto a las programaciones didácticas elaboradas por los ciclos.
IR_P-E/A.006.2	- respecto a los materiales y recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las programaciones.
IR_P-E/A.006.3	- respecto a los materiales didácticos seleccionados para uso del alumnado.
IR_P-E/A.006.4	- respecto a la concreción de los temas transversales del currículo en las programaciones didácticas.
IR_P-E/A.006.5	- respecto a la concreción del Plan de Atención a la Diversidad en las programaciones didácticas.
IR_P-E/A.006.6	- respecto a las actividades extraescolares y complementarias programadas.
IR_P-E/A.006.7	- respecto al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.
IR_P-E/A.006.8	- respecto al trabajo desarrollado en el alula por el alumnado.
IR_P-E/A.006.9	- respecto a la actitud y comportamiento del alumnado en el aula.

IR_P-DOC.001	Número y porcentaje de profesores que conoce el organigrama funcional del centro.
IR_P-DOC.002	Número y porcentaje de profesores que conoce a las personas que desempeñan cargos directivos.
IR_P-DOC.003	Número y porcentaje de profesores que conoce las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.
IR_P-DOC.004	Número y porcentaje de profesores que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.
IR_P-DOC.005	Número y porcentaje de profesores que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_P-DOC.006	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PROFESORADO CON LA DIRECCIÓN Y ORGANOS COLEGIADOS DEL CENTRO**
IR_P-DOC.006.1	- respecto a las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.
IR_P-DOC.006.2	- respecto a la información que recibe sobre las decisiones del Consejo Escolar.

IR_P-DOC.006.3	- respecto al funcionamiento de las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.
IR_P-DOC.006.4	- respecto a las actuaciones de la/s AMPA/S del centro.
IR_P-DOC.006.5	Número y porcentaje de profesores que conoce las actividades que realiza/n la/s AMPA/S del centro.
IR_P-DOC.006.6	- respecto a las actividades realizadas y la accesibilidad de la dirección del centro.
IR_P-DOC.006.7	- respecto a las actividades realizadas por el jefe de estudios de Primaria.
IR_P-DOC.006.8	- respecto al funcionamiento del Consejo Escolar.

IR_P-FOC.001	Número y porcentaje de profesores que conoce los Proyectos Institucionales del centro.
IR_P-FOC.002	Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.
IR_P-FOC.003	Número y porcentaje de profesores que conoce el Proyecto Educativo del Centro.
IR_P-FOC.004	Número y porcentaje de profesores que se identifica con el Proyecto Educativo del Centro.
IR_P-FOC.005	Número y porcentaje de profesores que participa en el proceso de revisión del PEC.
IR_P-FOC.006	Número y porcentaje de profesores que conoce el Proyecto Curricular del Centro.
IR_P-FOC.007	Número y porcentaje de profesores que participa en el proceso de elaboración del PCC.
IR_P-FOC.008	Número y porcentaje de profesores que se identifica con el PCC.
IR_P-FOC.009	Número y porcentaje de profesores que conoce la PGA.
IR_P-FOC.010	Número y porcentaje de profesores que participa en la elaboración de la PGA.
IR_P-FOC.011	Número y porcentaje de profesores que conoce la Memoria Final elaborada por el centro.
IR_P-FOC.012	Número y porcentaje de profesores que participa el la elaboración de la Memoria Final.
IR_P-FOC.013	Número y porcentaje de profesores que conoce el Plan de Atención a la Diversidad del centro.
IR_P-FOC.014	Número y porcentaje de profesores que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.

IR_P-FOC.015	Número y porcentaje de profesores que conoce el Programa de Enseñanza en Valenciano del centro.
IR_P-FOC.016	Número y porcentaje de profesores que participa en el Programa de Enseñanza en Valenciano del centro.
IR_P-FOC.017	Número y porcentaje de profesores que conoce el Programa de Incorporación Progresiva al valenciano del centro.
IR_P-FOC.018	Número y porcentaje de profesores que participa en el programa de Incorporación Progresiva al valenciano del centro.
IR_P-FOC.019	Número y porcentaje de profesores que conoce el Programa de Inmersión Lingüística al valenciano del centro.
IR_P-FOC.020	Número y porcentaje de profesores que participa en el Programa de Inmersión Lingüística al valenciano del centro.
IR_P-FOC.021	Número y porcentaje de profesores que conoce el Plan de Atención a la Diversidad elaborado por el centro.
IR_P-FOC.022	Número y porcentaje de profesores que conoce los programas europeos gestionados por el centro.
IR_P-FOC.023	Número y porcentaje de profesores que conoce el Plan de Acción Tutorial elaborado por el centro.
IR_P-FOC.024	Número y porcentaje de profesores que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.
IR_P-FOC.025	Número y porcentaje de profesores que conoce las funciones del coordinador de ciclo.
IR_P-FOC.026	Número y porcentaje de profesores que se implica en la aplicación de los acuerdos por los ciclos.
IR_P-FOC.027	Número y porcentaje de profesores que participa en las actividades voluntarias que promueve el centro.
IR_P-FOC.028	Número y porcentaje de profesores que se implica en la aplicación de los acuerdos tomados por el claustro.
IR_P-FOC.029	Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso de acogida de nuevos alumnos.
IR_P-FOC.030	Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso de acogida de nuevos profesores.
IR_P-FOC.031	Número y porcentaje de profesores que participa en el proceso de clausura de curso.
IR_P-FOC.032	Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso para la presentación de quejas/reclamaciones.
IR_P-FOC.033	Número y porcentaje de profesores que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.

IR_P-FOC.034	Número de documentos recibidos por el profesorado respecto a la organización y funcionamiento del centro.
IR_P-FOC.035	Número de documentos recibidos por el profesorado respecto a la planificación y desarrollo del curso.
IR_P-FOC.036	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PROFESORADO CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**
IR_P-FOC.036.1	- respecto al seguimiento del PCC.
IR_P-FOC.036.2	- respecto a la organización y el funcionamiento del Plan de Normalización Lingüística del centro.
IR_P-FOC.036.3	- respecto a la aplicación del Programa de Enseñanza en Valenciano.
IR_P-FOC.036.4	- respecto a la aplicación del Programa de Incorporación Progresiva al valenciano.
IR_P-FOC.036.5	- respecto a la aplicación del Programa de Inmersión Lingüística al valenciano.
IR_P-FOC.036.6	- respecto al proceso establecido para la revisión y mejora de la Memoria Final.
IR_P-FOC.036.7	- respecto al seguimiento de la PGA.
IR_P-FOC.036.8	- respecto al Plan de Atención a la Diversidad del centro.
IR_P-FOC.036.9	- respecto al Plan de Acción Tutorial del centro.
IR_P-FOC.036.10	- respecto a la aplicación del RRI del centro.
IR_P-FOC.036.11	respecto a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.
IR_P-FOC.036.12	- respecto a la distribución horaria de las diferentes materias.
IR_P-FOC.036.13	- respecto a los horarios extraescolares del centro.
IR_P-FOC.036.14	- respecto a los temas tratados y acuerdos tomados en las reuniones de claustro.
IR_P-FOC.036.15	- respecto a los temas tratados y acuerdos tomados en las reuniones de la Comisión de Coordinación Pedagógica.
IR_P-FOC.036.16	- respecto a los temas tratados y acuerdos tomados en las reuniones de ciclo.
IR_P-FOC.036.17	- respecto a las actividades del coordinador de ciclo.
IR_P-FOC.036.18	- respecto a la organización y el funcionamiento de los ciclos.
IR_P-FOC.036.19	- respecto al calendario establecido para las sesiones de evaluación.

IR_P-FOC.036.20	- respecto a los temas tratados, los acuerdos tomados y su aplicación en las sesiones de evaluación.
IR_P-FOC.036.21	- respecto al papel desempeñado por el tutor en las sesiones de evaluación.
IR_P-FOC.036.22	- respecto al sistema de control de puntualidad y asistencia del alumnado establecido por el centro.
IR_P-FOC.036.23	- respecto a la puntualidad y asistencia del alumnado.
IR_P-FOC.036.24	- respecto al sistema de control de puntualidad y asistencia del profesorado establecido por el centro.
IR_P-FOC.036.25	- respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, secretaría, etc.).
IR_P-FOC.036.26	- respecto a las actividades voluntarias programadas por el centro.
IR_P-FOC.036.27	- respecto al funcionamiento de la biblioteca.
IR_P-FOC.036.28	- respecto al servicio de comedor.
IR_P-FOC.036.29	- respecto al funcionamiento del servicio de transporte escolar.
IR_P-FOC.036.30	- respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.
IR_P-FOC.036.31	- respecto a la gestión medioambiental del centro.
IR_P-FOC.036.32	- respecto al plan de evacuación del centro.
IR_P-FOC.036.33	- respecto a la gestión de ayudas públicas.
IR_P-FOC.036.34	- respecto al funcionamiento administrativo del centro.
IR_P-FOC.036.35	- respecto al cumplimiento de los horarios del PAS.
IR_P-FOC.036.36	- respecto a los mecanismos establecidos para la entrada y salida al centro del alumnado.
IR_P-FOC.036.37	- respecto de total presentadas.
IR_P-FOC.036.38	- respecto a la resolución de sus quejas/reclamaciones.

IR_P-GP.001	Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la dirección del centro para la designación de los coordinadores de ciclo.
IR_P-GP.002	Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la dirección del centro para la designación de los tutores de grupo.
IR_P-GP.003	Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la dirección del centro para la elaboración de los horarios lectivos.

IR_P-GP.004	Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la dirección del centro para la planificación de las horas complementarias.
IR_P-GP.005	Número y porcentaje de profesores que solicita la modificación del horario que le ha sido asignado.
IR_P-GP.006	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PROFESORADO CON LA GESTIÓN DE PERSONAL DEL CENTRO**
IR_P-GP.006.1	- respecto a la receptividad de la dirección a sus preferencias y necesidades horarias.
IR_P-GP.006.2	- respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la designación de los coordinadores de ciclo.
IR_P-GP.006.3	- respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la designación de los tutores de grupo.
IR_P-GP.006.4	- respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la elaboración de los horarios lectivos
IR_P-GP.006.5	- respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la asignación de las horas complementarias

IR_P-GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL PROFESORADO CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS DEL CENTRO**
IR_P-GRA.001.1	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.
IR_P-GRA.001.2	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas teóricas y salas multiusos del centro.
IR_P-GRA.001.3	- respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.
IR_P-GRA.001.4	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y salas multiusos del centro.
IR_P-GRA.001.5	- respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.
IR_P-GRA.001.6	- respecto al mobiliario y equipos del centro.
IR_P-GRA.001.7	- respecto a las medidas de seguridad del centro.
IR_P-GRA.001.8	- respecto a las medidas de higiene del centro.
IR_P-GRA.001.9	- respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.
IR_P-GRA.001.10	- respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.

IR_P-GRA.001.11	- respecto a las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.
IR_P-GRA.001.12	- respecto a las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.

IR_P-RI.001	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del profesorado con sus compañeros.
IR_P-RI.002	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del profesorado con el PAS.
IR_P-RI.003	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del profesorado con el alumnado.
IR_P-RI.004	Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del profesorado con los órganos unipersonales del centro.
IR_P-RI.005	Porcentaje de quejas/reclamaciones del profesorado debidas a las relaciones con el personal del centro.

IR_P-I.001	Número y porcentaje de profesores que conoce los signos externos de imagen del centro.
IR_P-I.002	Número y porcentaje de profesores que conoce la publicidad institucional del centro.
IR_P-I.003	Número y porcentaje de profesores que conoce la información que el centro transmite al exterior.
IR_P-I.004	Número y porcentaje de profesores que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.
IR_P-I.005	Número y porcentaje de profesores que cree pertenecer a un centro de prestigio.
IR_P-I.006	Número de quejas/reclamaciones del profesorado con la imagen del centro.

IR_P-MT.001	Número de reuniones realizadas por el profesorado para mejorar la organización y el desempeño de su trabajo.
IR_P-MT.002	Número de propuestas de mejora para desempeñar su trabajo presentadas por el profesorado a la dirección del centro.
IR_P-MT.003	Número y porcentaje de profesores que participan en los grupos de trabajo que se constituyen en el centro.
IR_P-MT.004	Número y porcentaje de profesores que participa en proyectos de innovación educativa.

IR_P-MT.005	Número y porcentaje de profesores que participa cada año en planes de formación continua.
IR_P-MT.006	Número y porcentaje de profesores que se implica en los procesos de comunicación del centro.
IR_P-MT.007	Número y porcentaje de profesores que participa en procesos de mejora continua y gestión del cambio.

IR_P-MP.001	Número y porcentaje de profesores que participa en las elecciones del Consejo Escolar.
IR_P-MP.002	Número y porcentaje de profesores que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.
IR_P-MP.003	Número y porcentaje de profesores que participa en las actividades que organiza el centro.
IR_P-MP.004	Número y porcentaje de profesores que se implica en la toma de decisiones del centro.

4.2.5. Indicadores de Rendimiento del Entorno
Los indicadores definidos se agrupan en 4 dimensiones: (9)

1. IR_E-DOC: (2) Estas medidas indican medidas referentes a distintos,,,,,, de las familias con respecto al proceso de Enseñanza/Aprendizaje
2. IR_E.FOC: (2)
3. IR_E-GRA: (2)
4. IR_E-I: (3)

CÓDIGO	Descripción
IR_E-DOC.001	Número de reuniones realizadas entre la dirección del centro y el entorno para resolver la conflictividad que el centro genera.
IR_E-DOC.002	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ENTORNO CON LA DIRECCIÓN Y ORGANOS COLEGIADOS**
IR_E-DOC.002.1	- debidas a las relaciones con los responsables del centro.
IR_E-DOC.002.2	- debidas a la conflictividad que el centro genera en su entorno.
IR_E-DOC.002.3	- resueltas por la dirección del centro respecto de las presentadas por el entorno

IR_E-FOC.001	Número de documentos informativos recibidos por el entorno respecto a las enseñanzas que se imparten en el centro.
IR_E-FOC.002	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ENTORNO CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**

IR_E-FOC.002.1	- respecto a las actividades que desarrolla el centro.
IR_E-FOC.002.2	- respecto a la seguridad vial en el exterior del centro.
IR_E-FOC.002.3	- respecto al servicio de transporte escolar.
IR_E-FOC.002.4	- respecto al proceso de evacuación del centro.
IR_E-FOC.002.5	- respecto a la gestión de los residuos que el centro genera.

IR_E-GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ENTORNO CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS**
IR_E-GRA.001.1	- respecto a las instalaciones que el centro pone a su disposición.
IR_E-GRA.001.2	- respecto a la accesibilidad a las instalaciones que el centro pone a su disposición.

IR_E-I.001	Número de personas del entorno que considera que el centro contribuye a mejorar el entorno en el que se encuentra.
IR_E-I.002	Número de personas del entorno que considera que el centro ha contribuido a mejorar la economía del entorno.
IR_E-I.003	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DEL ENTORNO CON LA IMAGEN**
IR_E-I.003.1	- respecto al comportamiento del alumnado en el exterior del centro.
IR_E-I.003.2	- respecto al comportamiento del personal del centro en el exterior del mismo.
IR_E-I.003.3	- respecto al proceso de entrada y salida del alumnado y del personal del centro.
IR_E-I.003.4	- respecto al mantenimiento, limpieza y cuidado de las zonas externas al centro.
IR_E-I.003.5	- respecto a los ruidos ocasionados por el centro.
IR_E-I.003.6	- respecto a la imagen del centro.
IR_E-I.003.7	- respecto al impacto social que el centro provoca.
IR_E-I.003.8	- que considera que el centro es un centro de prestigio.

4.2.6. Indicadores de Rendimiento de la Inspección Educativa
Los indicadores definidos se agrupan en 6 dimensiones: (9)

1. IR_IE-E/A: (1)
2. IR_IE-DOC: (1)

3. IR_IE-FOC:(2)
4. IR_IE-GP: (1)
5. IR_IE-GRA: (1)
6. IR_IE-I: (1)

CÓDIGO	Descripción
IR_IE-E/A.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA CON EL PROCESO DE ENSEÑANZA/APRENDIZAJE**
IR_IE-E/A.001.1	- respecto al ejercicio de la función docente.
IR_IE-E/A.001.2	- respecto a las programaciones didácticas de los ciclos.
IR_IE-E/A.001.3	- respecto a la concreción de los temas transversales en las programaciones didácticas.
IR_IE-E/A.001.4	- respecto a las adaptaciones curriculares.
IR_IE-E/A.001.5	- respecto al cumplimiento de las programaciones didácticas.
IR_IE-E/A.001.6	- respecto a la coordinación didáctica de los ciclos.
IR_IE-E/A.001.7	- respecto a la coordinación pedagógica establecida entre los diferentes ciclos y etapas educativas.
IR_IE-E/A.001.8	- respecto a la falta de actualización de las programaciones didácticas.

IR_IE_DOC.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA CON LA DIRECCIÓN Y ORGANOS COLEGIADOS DEL CENTRO**
IR_IE_DOC.001.1	- respecto al desempeño de las funciones del equipo directivo.
IR_IE_DOC.001.2	- respecto a la información que recibe de la organización y el funcionamiento del centro.
IR_IE_DOC.001.3	- por la falta de respuesta del centro a sus requerimientos y demandas.
IR_IE_DOC.001.4	- respecto a la demora del centro en satisfacer sus requerimientos y demandas.
IR_IE_DOC.001.5	- respecto a la participación en las Comisiones de Escolarización.
IR_IE_DOC.001.6	- respecto al cumplimiento de la normativa vigente (ROF, Instrucciones de comienzo de curso, etc.).
IR_IE_DOC.001.7	- respecto al cumplimiento de la normativa para la evaluación del alumnado.

IR_IE_DOC.001.8	- respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para la remisión de documentación.
IR_IE_DOC.001.9	- respecto a la elaboración de la documentación administrativa.
IR_IE_DOC.001.10	- respecto a la elaboración de la documentación académica.
IR_IE_DOC.001.11	- respecto a la cumplimentación de las actas de evaluación.
IR_IE_DOC.001.12	- respecto a la cumplimentación de los libros de calificaciones del alumnado.
IR_IE_DOC.001.13	- respecto al proceso de gestión de ayudas públicas.

IR_IE_FOC.001	Número de documentos recibidos por el inspector respecto a la planificación y desarrollo del curso.
IR_IE_FOC.002	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**
IR_IE_FOC.002.1	- respecto al funcionamiento del Consejo Escolar.
IR_IE_FOC.002.2	- respecto al contenido y aplicación de los Proyectos Institucionales (PEC, PCC) del centro.
IR_IE_FOC.002.3	- respecto al contenido y aplicación de los diferentes Planes y Programas del centro.
IR_IE_FOC.002.4	- respecto al contenido y aplicación de la Programación General Anual del centro.
IR_IE_FOC.002.5	- respecto a la cumplimentación y contenidos de la Memoria Final del centro.
IR_IE_FOC.002.6	- respecto a las actividades extraescolares programadas por el centro.
IR_IE_FOC.002.7	- respecto al proceso de acogida del nuevo alumnado.
IR_IE_FOC.002.8	- respecto a las actividades realizadas para clausurar el curso.
IR_IE_FOC.002.9	- respecto a la planificación horaria de la docencia.
IR_IE_FOC.002.10	- respecto a los horarios del profesorado.
IR_IE_FOC.002.11	- respecto a la planificación de grupos y plantilla del centro.
IR_IE_FOC.002.12	- respecto a la gestión de las bases de datos documentales del centro.
IR_IE_FOC.002.13	- respecto al control de asistencia y puntualidad del profesorado.
IR_IE_OC.002.14	- respecto al control de asistencia del alumnado.

IR_IE_FOC.002.15	- respecto al control del absentismo del alumnado.
IR_IE_FOC.002.16	- respecto al cumplimiento del calendario escolar.
IR_IE_FOC.002.17	- respecto a la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.
IR_IE_FOC.002.18	- respecto al desarrollo del inicio del curso.
IR_IE_FOC.002.19	- respecto a la gestión de sanciones y expedientes disciplinarios.
IR_IE_FOC.002.20	- respecto a los informes sobre la actuación del profesorado en prácticas.
IR_IE_FOC.002.21	- respecto a las medidas de seguridad del centro.
IR_IE_FOC.002.22	- respecto a las medidas de higiene del centro.
IR_IE_FOC.002.23	- respecto a las soluciones adoptadas por el centro ante barreras arquitectónicas.
IR_IE_FOC.002.24	- respecto a la gestión medioambiental del centro.
IR_IE_FOC.002.25	- respecto al Plan de evacuación del centro.
IR_IE_FOC.002.26	- respecto a la gestión de residuos que genera el centro.
IR_IE_FOC.002.27	- respecto a la gestión de entradas y salidas del alumnado.
IR_IE_FOC.002.38	- respecto a la seguridad externa del centro.

IR_IE_GP.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA CON LA GESTIÓN DE PERSONAL DEL CENTRO**
IR_IE_GP.001.1	- respecto a la gestión de los recursos humanos del centro.

IR_IE_GRA.001	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA INSPECCIÓN EDUCATIVA CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS DEL CENTRO**
IR_IE_GRA.001.1	- respecto a la gestión de los recursos económicos del centro.

IR_IE_I.001	Número de quejas/reclamaciones de la inspección educativa con la imagen del centro.

4.2.7. Indicadores de Rendimiento de la Administración Local
Los indicadores definidos se agrupan en 4 dimensiones: (15)

1. IR_ADL-DOC: (6)
2. IR_ADL-FOC: (2)

3. IR_ADL-GRA: (3)
4. IR_ADL-I: (4)

CÓDIGO	Descripción
IR_ADL-DOC.001	Número de reuniones realizadas entre la dirección del centro y la administración local para informarle sobre el sistema de gestión de calidad implantado en el centro.
IR_ADL-DOC.002	Número de reuniones realizadas entre la dirección del centro y la administración local para resolver la conflictividad que el centro genera.
IR_ADL-DOC.003	Tiempo medio en que la dirección del centro atiende las demandas de la administración local.
IR_ADL-DOC.004	Número de veces que el centro no acude a las reuniones del Consejo Escolar Municipal.
IR_ADL-DOC.005	Número de veces que el centro no acude a las Comisiones de Escolarización.
IR_ADL-DOC.006	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON LA DIRECCIÓN Y ORGANOS COLEGIADOS DEL CENTRO**
IR_ADL-DOC.006.1	- debidas a las relaciones con los responsables del centro.
IR_ADL-DOC.006.2	- respecto al conocimiento de la dirección del centro de la normativa vigente que le afecta.
IR_ADL-DOC.006.3	- debidas a la conflictividad que el centro genera en su entorno.
IR_ADL-DOC.006.4	- debidas a las actuaciones del centro en el Consejo Escolar Municipal.
IR_ADL-DOC.006.5	- debidas a las actuaciones del centro en las Comisiones de Escolarización.
IR_ADL-DOC.006.6	- debidas al incumplimiento, por parte del centro, de los plazos marcados.
IR_ADL-FOC.001	Número de documentos informativos recibidos por la administración local respecto a las enseñanzas que se imparten en el centro y las actividades desarrolladas.
IR_ADL-FOC.002	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON EL FUNCIONAMIENTO Y ORGANIZACIÓN DEL CENTRO**
IR_ADL-FOC.002.1	- respecto a la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.

IR_ADL-FOC.002.2	- respecto a la gestión de entrada y salida del alumnado y personal del centro.
IR_ADL-FOC.002.3	- respecto a las actividades que desarrolla el centro.
IR_ADL-FOC.002.4	- respecto a la seguridad vial en el exterior del centro.
IR_ADL-FOC.002.5	- respecto al servicio de transporte escolar.
IR_ADL-FOC.002.6	- respecto al proceso de evacuación del centro.
IR_ADL-FOC.002.7	- respecto al plan de emergencia diseñado por el centro.
IR_ADL-FOC.002.8	- respecto a las actividades lúdicas, deportivas y cívico-sociales realizadas por el centro.
IR_ADL-FOC.002.9	- respecto a la gestión de los residuos que el centro genera.

IR_ADL-GRA.001	Número de actividades lúdicas, culturales, deportivas y cívico-sociales programadas y realizadas entre el centro y la administración local.
IR_ADL-GRA.002	Número de veces que el centro ha cedido sus instalaciones al ayuntamiento para la celebración de actos oficiales, sociales, lúdicos, etc.
IR_ADL-GRA.003	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON LA GESTIÓN DE RECURSOS Y ALIANZAS DEL CENTRO**
IR_ADL-GRA.003.1	- respecto a las instalaciones que el centro pone a su disposición.
IR_ADL-GRA.003.2	- respecto al estado de las instalaciones que el centro pone a su disposición.

IR_ADL-I.001	Número de personas de la administración local que considera que el centro es un centro de prestigio.
IR_ADL-I.002	Número de personas de la administración local que considera que el centro contribuye a mejorar el entorno en el que se encuentra.
IR_ADL-I.003	Número de personas de la administración local que considera que el centro ha contribuido a mejorar la economía del entorno.
IR_ADL-I.004	**Nº DE QUEJAS/RECLAMACIONES DE LA ADMINISTRACIÓN LOCAL CON LA IMAGEN DEL CENTRO**
IR_ADL-I.004.1	- respecto al comportamiento del alumnado en el exterior del centro.
IR_ADL-I.004.2	- respecto al comportamiento del personal del centro en el exterior del mismo.

IR_ADL-I.004.3	- respecto al mantenimiento, limpieza y cuidado de las zonas externas al centro.
IR_ADL-I.004.4.	- respecto a los ruidos ocasionados por el centro.
IR_ADL-I.004.5	- respecto a la imagen del centro.
IR_ADL-I.004.6	- respecto al impacto social que el centro provoca.

4.3. Indicadores Clave de Rendimiento del centro de educación infantil y primaria

Dado que muchos de los indicadores son predictores de varias dimensiones se presenta una relación de los mismos indicando:

- Descripción.
- Dimensión que predicen (las dimensiones que se han marcado se consideran como predichas de manera directa. Si se tienen en cuenta relaciones indirectas, todos los indicadores deben ser predictores de todas las dimensiones).

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el profesorado respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el profesorado sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el alumnado sobre el proceso de enseñanza-aprendizaje.
Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por las familias respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por las familias.
Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el profesorado respecto a la dirección y los órganos colegiados.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el profesorado sobre la dirección y los órganos colegiados.
Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto a la dirección y los órganos colegiados.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el alumnado sobre la dirección y los órganos colegiados.
Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por las familias respecto a la dirección y los órganos colegiados.
Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por las familias sobre la dirección y los órganos colegiados.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el PAS respecto a la dirección y los órganos colegiados.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el PAS sobre la dirección y los órganos colegiados.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el profesorado respecto a la organización y funcionamiento del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el profesorado sobre la organización y funcionamiento.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto a la organización y funcionamiento del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el alumnado sobre la organización y funcionamiento.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por las familias respecto a la organización y funcionamiento del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por las familias sobre la organización y funcionamiento.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el PAS respecto a la organización y funcionamiento del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el PAS sobre la organización y funcionamiento.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el profesorado respecto a los recursos y alianzas del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el profesorado sobre los recursos y alianzas del centro.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto a los recursos y alianzas del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el alumnado sobre los recursos y alianzas del centro.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por las familias respecto a los recursos y alianzas del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por las familias sobre los recursos y alianzas del centro.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el PAS respecto a los recursos y alianzas del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el PAS sobre los recursos y alianzas del centro.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el profesorado respecto al clima escolar.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el profesorado sobre el clima escolar.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto al clima escolar.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el alumnado sobre el clima escolar.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por las familias respecto al clima escolar.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por las familias sobre el clima escolar.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el PAS respecto al clima escolar.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el PAS sobre el clima escolar.

Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por la comunidad educativa respecto a la imagen del centro.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por la comunidad educativa sobre la imagen del centro.

Número total de quejas presentadas formalmente por la Administración Local.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por la Administración Local.

Número total de quejas presentadas formalmente por el entorno.

Número y porcentaje de quejas/reclamaciones resueltas satisfactoriamente respecto de las presentadas por el entorno.

Número y porcentaje de alumnos egresados respecto de los matriculados.

Calificación media de los egresados.

Número y porcentaje total de alumnos evaluados positivamente.

Número y porcentaje total de alumnos no evaluados positivamente.

Número y porcentaje de alumnos de Primaria que han necesitado Adaptaciones Curriculares Individuales Significativas (ACIS) respecto de los matriculados.

Número y porcentaje de alumnos de Primaria que han necesitado Adaptaciones de Acceso al Currículo respecto de los matriculados.

Número y porcentaje de alumnos de Primaria que han participado en actividades de refuerzo respecto de los matriculados.

Número y porcentaje de alumnos de 1º ciclo de Primaria que promocionan sin áreas/materias pendientes respecto de los matriculados en 1º ciclo de Primaria.

Número y porcentaje de alumnos de 1º ciclo de Primaria que promocionan aunque no superen los objetivos mínimos de alguna de las áreas/materias.

Número y porcentaje de alumnos que repiten 1º o 2º de Primaria.

Número y porcentaje de alumnos de 2º ciclo de Primaria que promocionan sin áreas/materias pendientes respecto de los matriculados en 2º ciclo de Primaria.

Número y porcentaje de alumnos de 2º ciclo de Primaria que promocionan aunque no superen los objetivos mínimos de alguna de las áreas/materias.

Número y porcentaje de alumnos que repiten 3º o 4º de Primaria.

Número y porcentaje de alumnos de 3º ciclo de Primaria que promocionan sin áreas/materias pendientes respecto de los matriculados en 3º ciclo de Primaria.

Número y porcentaje de alumnos de 3º ciclo de Primaria que promocionan aunque no superen los objetivos mínimos de alguna de las áreas/materias.

Número y porcentaje de alumnos que repiten 5º o 6º de Primaria.

Índice de absentismo del alumnado de 1º ciclo de Primaria.

Índice de absentismo del alumnado de 2º ciclo de Primaria.

Índice de absentismo del alumnado de 3º ciclo de Primaria.

Índice de absentismo del profesorado.

Número total de horas de formación realizadas por el profesorado.

---

5. Glosario

Benchmarking: la acción por la que un centro educativo se compara con los mejores para tratar de emularles.

Cliente: todo aquel que se beneficia directamente del servicio prestado por el centro. Son clientes directos el alumnado y su familia. También son clientes las instituciones y las empresas en las que van a integrarse estos alumnos, así como la comunidad de la que forman parte.

Cliente interno: persona del centro que recibe de otra persona (su proveedor interno) un producto o servicio que forma parte del proceso establecido y al cual tiene que añadir valor con su trabajo.

Costes de la no calidad: aquellos (cuantificables o no en dinero) en los que se incurre como consecuencia de la realización errónea de un trabajo necesario o de las actividades que no añaden valor a los clientes internos o externos.

Dirección estratégica: constituye la orientación a medio plazo de los planes y objetivos del centro, con el fin de lograr su Misión y alcanzar su Visión a largo plazo mediante las sucesivas Programaciones Generales Anuales.

Estándar operativo: resultado deseado de un proceso. Los estándares se fijan a partir de la experiencia histórica propia y ajena, son modificables y sirven para establecer objetivos y medir el progreso.

Gestión de calidad: la forma de gestionar un centro educativo para alcanzar la excelencia; se basa en conceptos fundamentales tales como: orientación hacia el cliente, relaciones de asociación con los proveedores, desarrollo y compromiso del personal, etc.

Indicador:

- Característica o rasgo medible o cuantificable.

- Una manifestación observable de un rasgo o característica de una o más variables de interés, susceptible de evaluación, la cual proporciona información cuantitativa y/o cualitativa acerca de dicha característica.

- Señales derivadas de bases de datos o de datos de opinión que indican la necesidad de explorar las desviaciones con respecto a niveles normativos u otros niveles preseleccionados de actividad o ejecución

Indicadores de rendimiento: son medidas internas y directas sobre los procesos del centro, que permiten compararlas con los objetivos fijados en la planificación del centro, y mejorar sus rendimientos, a la vez que realizar predicciones directas sobre las percepciones de los diferentes grupos de interés.

Interesados: además de los clientes y del personal del centro, son todos los que tienen un interés en los resultados educativos, económicos o de otro tipo.

Líderes: los que dirigen, coordinan, o supervisan el trabajo que se realiza a cualquier nivel dentro del centro. Están incluidos el equipo directivo y todos aquellos que ocupan puestos de dirección de equipos o de liderazgo.

Medidas de percepción de los grupos de interés: estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en un centro en el que se imparte educación infantil y primaria.

Misión: la razón de ser del centro, la que justifica su existencia continuada. Se despliega en planes que se denominan Proyectos Institucionales.

Personal del centro: cualquier persona, sea cual fuere su responsabilidad y su especialidad, que presta sus servicios en el centro.

Planificación y estrategia: el marco de referencia, al más alto nivel, en el que se definen Misión, Visión y Valores, así como los objetivos y las estrategias del centro.

Proceso: conjunto de actividades concatenadas que van añadiendo valor y que sirven para prestar el servicio educativo y conseguir los resultados del centro.

Proceso crítico clave: aquel conjunto de actividades de valor añadido sobre los que se apoya principalmente el éxito de la misión del centro.

Proveedor: todo aquel que suministra al centro educativo productos o servicios, tales como conocimientos, recursos materiales, servicios de mantenimiento, etc.

Proveedor interno: persona del centro o de la Administración educativa que proporciona a otra persona (su cliente interno) un producto o servicio que forma parte del proceso establecido, para que dicha persona añada valor.

Resultados del centro: cualquier resultado educativo, de gestión o social.

Servicio educativo: la enseñanza al alumnado de los conocimientos y habilidades que le sirvan para su formación y para su desarrollo personal, así como la prestación de los servicios complementarios a la enseñanza que resulten necesarios.

Valores: ideas básicas que configuran el comportamiento del personal del centro y determinan todas sus relaciones.

Visión: imagen deseada y alcanzable del centro en un futuro mediato.

6. Bibliografía/enlaces de interés

6.1. Entidades.

1. INCE - Instituto Nacional de Calidad y Evaluación
   http://www.ince.mec.es

2. Consellería de Cultura, Educación y Deporte.
   http://www.cult.gva.es

3. ICEC - Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa
   http://nti.educa.rcanaria.es/icec

4. ISEI-IVEI: Instituto Vasco de Evaluación e Investigación educativa
   http://www.isei-ivei.net/

5. CSDA - Consell Superior d'Avaluacio del Sistema Educatiu
   http://www.gencat.net/ense/csda/

6. IVECE - Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa
   http://www.cult.gva.es/ivece

7. DEP - Direction de l'évaluation et de la prospective. (Francia)
   http://www.education.gouv.fr/stateval

8. CNE - Comité National d'Evaluation
   http://www.cne-evaluation.fr/

9. IER -Institute for Educational Research
   http://www.jyu.fi/ktl/

10. INVALSI - Instituto Nazionale per la Valutazione del Sistema dell'Istruzione
    http://www.cede.it/

11. OCTO - Center for Applied Educational Research. University of Twente
    http://www.to.utwente.nl

12. DINIECE - Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa. Argentina
    http://diniece.me.gov.ar/

13. ACER - The Australian Council for Educational Research
    http://www.acer.edu.au/

14. AERA American Educational Research Association
    http://www.aera.net/

15. IEE Instituto de Invação educacional. Portugal
    http://www.iie.min-edu.pt/

16. Red Europea de Responsables de Evaluación de los Sistemas Educativos
    http://cisad.adc.education.fr/reva/

17. CIDE: Centro de Investigación y Documentación Educativa
    http://www.mec.es/cide/

18. CNICE: Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa
http://www.cnice.mecd.es/

19. MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
http://www.mecd.es/

20. EVA: The Danish Evaluation Institute
http://www.eva.dk/

21. U.S. Department of Education
http://www.ed.gov/index.jhtml

6.2. Publicaciones

- Análisis y Planificación de la Calidad del desarrollo del producto al uso. Mc Graw-Hill. Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1995).
- Calidad Total y normalización: ISO 9000. Las normas para la Calidad en la práctica. Ediciones Gestión 2000. Senlle, A. y Stoll G. (1994).
- Cambiar la gestión de la calidad: los 7 nuevos instrumentos. AENOR (1989) (Publicación Técnica).
- Cambiar la Gestión de la Calidad: los 7 nuevos instrumentos. AENOR. Mitonmeau, H. (1991).
- Como administrar el método Deming. Editorial Norma. Walton, M. (1986).
- Evaluación de la calidad en la enseñanza escolar. Proyecto piloto europeo
- Indicadores educativos sobre entorno y procesos escolares. Perspectiva española en el marco del proyecto de indicadores de los sistemas educativos de la OCDE
- Informe educativo 2002: la calidad del sistema educativo. Fundación hogar del empleado (2002)
- Informe europeo sobre la calidad de la educación escolar. Dieciséis indicadores de calidad (2000)
- Planificación y Gestión de la Calidad. SPUPV (1995)
- Quality Planning and Analysis. Mac Graw-Hill. Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1980).
- Sistema de indicadores de la educación para canarias 1986-1996 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa)
- Sistema de indicadores de la educación para la Comunidad Autónoma de Canarias, 2002 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa)
- Sistema estatal de indicadores de la educación 2000
- Sistemas de Gestión de Calidad: ISO-9000 y EFQM. SPUPV (2002)
- Total Quality Control. Mc Graw-Hill. Feigenbaum, A, V. (1991).