

# **CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS ESCUELAS OFICIALES DE IDIOMAS**



**GENERALITAT  
VALENCIANA**

**CONSELLERIA D'EDUCACIÓ**

Edita: Generalitat Valenciana  
Conselleria d'Educació

**EQUIPO INVESTIGADOR:**

GRUPO DE ANÁLISIS DE DATOS E INGENIERÍA DE CALIDAD (GADIC)



**AUTORES:**

JOSÉ JABALOYES VIVAS

JOSÉ MIGUEL CAROT SIERRA

GLORIA ALMELA EIXAU

ASESORES TÉCNICOS DE LA DIRECCIÓN GENERAL DE EVALUACIÓN, INNOVACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA Y DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

ISBN: 978-84-482-5137-6

Depósito Legal: V-701-2009

Impresión: gráficas **patón**



## PRESENTACIÓN

La Conselleria de Educación ha elaborado el **Catálogo de Indicadores de Calidad para el Sistema de Gestión de las Escuelas Oficiales de Idiomas**. El principal objetivo es ofrecer a los centros un conjunto de indicadores de calidad que les permita evaluar el grado de eficacia y eficiencia de su sistema de gestión.

Es evidente que el aprendizaje de idiomas es un factor cada vez más importante en la actualidad. Por eso, la Conselleria de Educación ha hecho una apuesta decisiva por la potenciación del aprendizaje de lenguas extranjeras en la línea marcada por el Consejo de Europa: aprendizaje a lo largo de toda la vida. Las Escuelas Oficiales de Idiomas aseguran la continuidad y el perfeccionamiento del aprendizaje de idiomas recibido en la enseñanza obligatoria y, además, ofrecen la oportunidad de aprender otros idiomas que enriquecen nuestra Comunitat y que amplían las ventajas que proporciona toda comunicación.

En consecuencia, la consideración de la enseñanza de idiomas como un factor estratégico clave en el desarrollo económico y social de nuestra Comunitat, plantea la necesidad de que las Escuelas Oficiales de Idiomas se interesen, cada vez más, por mejorar la eficiencia y pertinencia de todas sus actividades. Esto se refleja en el desarrollo de una cultura de la calidad inmersa en la filosofía de la mejora continua a través de la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.

Para alcanzar con éxito este objetivo debemos facilitar a los centros las herramientas necesarias que les permitan aplicar cualquier modelo de gestión de calidad realizando, en primer lugar, un análisis o evaluación de los procesos que tienen lugar en el centro y de sus resultados, implicando en este análisis (autoevaluación) a todas las personas relacionadas con el centro en su conjunto.

El objetivo principal de este catálogo es ofrecer un conjunto de indicadores de gestión que proporcionen a las Escuelas Oficiales de Idiomas información relevante en relación con sus procesos de autoevaluación en los diferentes niveles de organización. Esta información permitirá realizar un análisis del funcionamiento del centro, valorar su rendimiento y, en consecuencia, dar el primer paso para conseguir implantar un sistema de gestión de calidad que les conduzca hacia la mejora continua.

Valencia, febrero de 2009

LA DIRECTORA GENERAL DE EVALUACIÓN,  
INNOVACIÓN Y CALIDAD EDUCATIVA  
Y DE LA FORMACIÓN PROFESIONAL

Auxiliadora Hernández Miñana



## ÍNDICE

|   |    |
|---|----|
| 1. INTRODUCCIÓN .....   | 7  |
| 2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS .....   | 11 |
| 2.1. La calidad .....   | 11 |
| 2.1.1. Consideraciones generales sobre la idea de calidad.....                        | 11 |
| 2.1.2. El Concepto de Calidad: diversas acepciones.....                               | 12 |
| 2.1.3. La calidad en la educación. ....   | 15 |
| 2.1.4. La Calidad Total.....  | 16 |
| 2.2. Los modelos de Calidad Total.....  | 18 |
| 2.2.1. El premio “Deming” .....   | 19 |
| 2.2.2. El “Malcolm Baldrige” .....  | 20 |
| 2.2.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial.....                               | 21 |
| 2.2.4. Las Normas ISO-9000 .....  | 22 |
| 2.3. La autoevaluación.....   | 23 |
| 2.4. Indicadores .....  | 27 |
| 2.4.1. La elaboración de indicadores de gestión. ....                                 | 29 |
| 3. METODOLOGÍA.....   | 31 |
| 4. CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD. ....   | 37 |
| 4.1. Medidas de percepción de los grupos de interés .....                             | 38 |
| 4.1.1. Medidas de percepción del Alumnado.....  | 38 |
| 4.1.2. Medidas de percepción del Personal de<br>Administración y Servicios (PAS)..... | 46 |
| 4.1.3. Medidas de percepción del Profesorado .....                                    | 50 |
| 4.1.4. Medidas de percepción del Entorno .....  | 57 |
| 4.1.5. Medidas de percepción de la Inspección Educativa .....                         | 60 |
| 4.1.6. Medidas de percepción de las Empresas suministradoras                          | 64 |
| 4.2. Indicadores de rendimiento.....  | 65 |
| 4.2.1. Indicadores de Rendimiento del Alumnado .....                                  | 65 |
| 4.2.2. Indicadores de Rendimiento del Personal de<br>Administración y Servicios ..... | 70 |
| 4.2.3. Indicadores de Rendimiento del Profesorado .....                               | 73 |
| 4.2.4. Indicadores de Rendimiento del Entorno.....                                    | 79 |
| 4.2.5. Indicadores de Rendimiento de la Inspección Educativa ..                       | 80 |
| 4.2.6. Indicadores de Rendimiento de las Empresas suministradoras                     | 83 |
| 4.3. Indicadores de Clave de Rendimiento de la Escuela Oficial de<br>Idiomas .....    | 83 |
| 5. GLOSARIO .....   | 89 |
| 6. BIBLIOGRAFÍA/ENLACES DE INTERÉS .....  | 91 |
| 6.1. Entidades.....   | 91 |
| 6.2. Artículos.....   | 91 |

|  |     |
|--|-----|
| 6.3. Publicaciones .....                               | 94  |
| 7. ANEXOS .....  | 97  |
| 7.1. Anexo 1. Documentos estudiados .....              | 97  |
| 7.2. Anexo 2. Panel de expertos validadores.....       | 101 |
| 7.3. Anexo 3. Plantilla de validación.....             | 102 |
| 7.4. Anexo 4. Resultados de la experiencia piloto..... | 103 |

# 1. INTRODUCCIÓN

El marco legal que regula la existencia, la competencia y el funcionamiento de los Centros educativos está constituido por la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE).

En el ámbito de la Comunitat Valenciana, y en el ejercicio de las plenas competencias que en materia educativa esta Comunidad tiene asignadas, se crea y regula, mediante el Decreto 10/2000, de 25 de enero, del Gobierno Valenciano (DOGV de 31 enero de 2000 ), la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional, 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 a la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional 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.

La evaluación de las Escuelas Oficiales de Idiomas 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 las escuelas, 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 las Escuelas Oficiales de Idiomas 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 las Escuelas Oficiales de Idiomas 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 la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional 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 las Escuelas Oficiales de Idiomas, 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 educacional”.

La finalidad de este catálogo es “despertar el interés de los profesionales” de las Escuelas Oficiales de Idiomas 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 políticas 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 las Escuelas Oficiales de Idiomas.**



## 2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Conseguir que la gestión de las escuelas oficiales de idiomas 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 las escuelas 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 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 una escuela 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 de la escuela**, 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 una escuela 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 líderes, 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 de la escuela resulta fundamental: *la gestión del sistema corresponde a la dirección de la escuela, 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<sup>1</sup>

"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.

<sup>1</sup> *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<sup>2</sup>**

Por la originalidad de la definición y por ser la base del control de calidad offline 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/objetivos de calidad tratando de conseguir que la variación sea cada vez menor.

<sup>2</sup> *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.*

*Posterior a esto, es profesor para 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 internalizados 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 las EEOOII, 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 a quienes pasamos nuestro trabajo. 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, también llamado 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 y la eliminación de todo tipo de desperdicios. 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 “Modelo 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”<sup>3</sup>**

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 término “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.

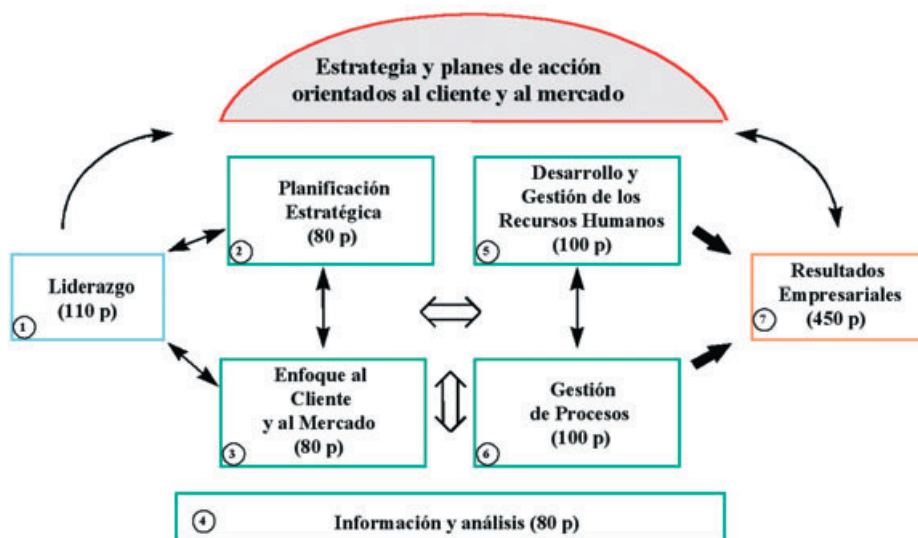
<sup>3</sup> *William Edwards Deming nació en 1900 en Wyoming, E.U., al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de los E.U. a la Segunda Guerra Mundial y la demanda excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientaran 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 estudio el motor de arranque de la catástrofica situación en que había quedado el país tras su derrota militar. Japón asumió y desarrollo 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:



Criterios del “Malcolm Baldrige”

El premio trata de promover entre las organizaciones:

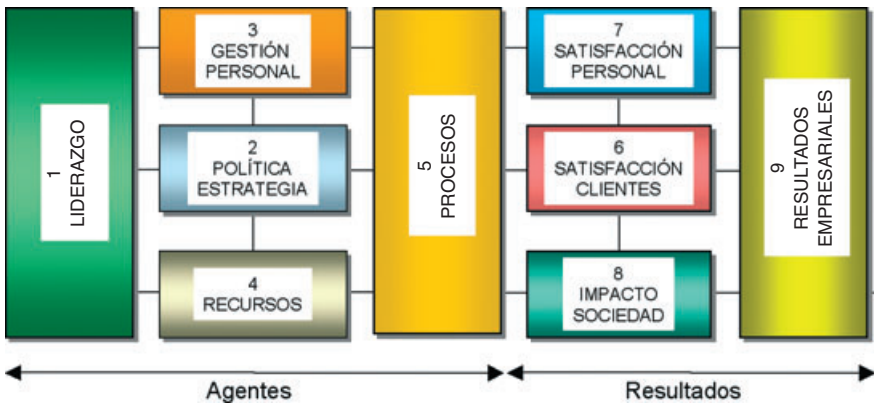
- La preocupación por la calidad total como un elemento clave para la competitividad.
- El entendimiento de los requerimientos para alcanzar la excelencia en la gestión
- El intercambio de información sobre estrategias empresariales con éxito y los beneficios derivados de la implantación de dichas estrategias.

### 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 Excellence” (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 Excellence” (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 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.

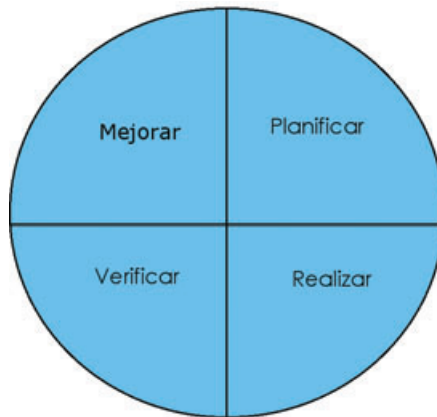
Los centros que utilizan la Autoevaluación como modo de gestionarse y mejorar coinciden en que el ejercicio les reporta una amplia gama de beneficios entre los que destacan los siguientes:

- El proceso de autoevaluación proporciona un planteamiento muy estructurado basado en datos que permite identificar y evaluar los puntos fuertes y las áreas de mejora del centro 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 sí 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 como 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 público 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 de formación reglada 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 formación 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 de formación, 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 incrementa 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 OECD (*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 OECD 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:

- Deben reflejar integralmente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- 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.
- Deben ser conocidos y accesibles a todos los niveles de la administración pública, así como del público usuario.
- 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.



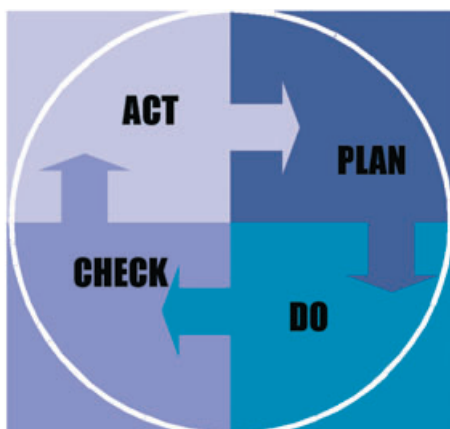
### 3. METODOLOGÍA

Para llevar a cabo el proyecto se ha contado con la participación de distintos grupos de trabajo e investigación pertenecientes al ámbito de la educación. 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.

El ciclo PDCA se divide de forma esquemática en cuatro fases:

#### *Planificación-Realización-Revisión-Mejora.*



El proyecto se ha dividido en 2 etapas:

- 1ª Etapa. Definición y validación de un catálogo piloto de indicadores de Escuelas Oficiales de Idiomas (curso 2005-2006)
- 2ª Etapa. Definición del catálogo de indicadores de las EOI

#### 3.1. ETAPA 1ª

El objetivo fundamental de esta primera etapa ha sido diseñar un catálogo de indicadores de la gestión para las Escuelas Oficiales de Idiomas que sirva como base para el diseño de un catálogo más completo para las EOI.

Siguiendo el ciclo PDCA, las fases de la primera etapa del proyecto han sido las siguientes:

- Fase 1. Planificación de la etapa 1.
- Fase 2. Estudio del estado del arte.

- Fase 3. Creación y adiestramiento del panel de expertos.
- Fase 4. Validación del catálogo.
- Fase 5. Análisis de los resultados.
- Fase 6. Mejora del catálogo.
- Fase 7. Implantación de catálogo piloto.

A continuación describiremos cada una de estas fases y los resultados alcanzados en las mismas.

Durante la fase 2 se ha realizado un estudio de la situación actual en lo referente a la definición de indicadores de calidad en los ámbitos siguientes

- Sistemas Educativos en Universidades.
- Sistemas Educativos Nacionales para las Escuelas Oficiales de Idiomas.
- Sistemas Educativos Europeos para las Escuelas Oficiales de Idiomas.
- Sistemas Educativos de Formación No Reglada.

En el Anexo I se adjunta un conjunto de referencias en las que se pueden consultar documentos estudiados en esta fase del proyecto.

Durante la tercera fase se ha creado un panel de expertos cuya misión es el desarrollo inicial del catálogo de indicadores de calidad. 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

El objetivo fundamental de la cuarta fase ha sido llegar a un consenso sobre un primer catálogo de indicadores que posteriormente sería sometido a la validación por unos grupos de expertos. Como se ha indicado en la fase anterior las herramientas utilizadas para el diseño de estos indicadores han sido: Técnicas de Grupo Nominal, Técnica Delphi y Brainstorming.

La secuencia de actividades desarrolladas durante esta fase han sido:

1. Estudio de los miembros del panel de las fuentes documentales citadas en la fase 1.
2. Identificación de los grupos de interés de una Escuela Oficial de Idiomas. Para poder diseñar los indicadores de la gestión de un centro resulta imprescindible identificar los colectivos que están afectados por el resultado de la gestión del centro. El panel de expertos ha identificado 3 grupos de interés de una EOI que son:
  1. Usuarios del centro: Alumnado presencial (1), alumnado a distancia (2) y alumnado libre (3).
  2. Personal del centro: Profesorado (4) y personal administrativo y de servicios (5)



3. Sociedad: Inspector de educación del centro (6), entorno directo del centro [pequeños negocios, transeuntes, asociación de vecinos, etc] (7) y administración local (8).

3. Determinación de las dimensiones de calidad que se van a medir para cada grupo de interés. Se identificaron las siguientes dimensiones:

| Grupo de Interés    | DIMENSIÓN   |
|---------------------|---|
| Clientes del centro | 1. Satisfacción del alumnado presencial                     |
|                     | 2. Satisfacción del alumnado a distancia                    |
|                     | 3. Satisfacción del alumnado libre                          |
| Personal del centro | 1. Motivación del personal de administración y servicios.   |
|                     | 2. Motivación del profesorado                               |
|                     | 3. Satisfacción del personal de administración y servicios. |
|                     | 4. Satisfacción del profesorado                             |
| Sociedad            | 1. Satisfacción de la inspección educativa                  |
|                     | 2. Satisfacción del entorno del centro.                     |
|                     | 3. Satisfacción de la administración local.                 |

4. Determinación de los indicadores de calidad de la gestión de la escuela. El catálogo que se presenta en el proyecto está constituido por 2 tipos de indicadores:

**a. 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 implantada en el centro al que pertenecen.

**b. Indicadores de rendimiento:** predictores de la percepción de los grupos de interés. 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 sobre las percepciones de los grupos de interés. Dado que existen indicadores de este tipo que son comunes para varios grupos de interés, todos estos indicadores se encuentran incluidos en un mismo grupo.

Se han incluido los siguientes INDICADORES:

1. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del alumnado presencial.
2. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del alumnado a distancia.
3. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del alumnado libre.
4. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del profesorado.

5. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del personal de administración y servicios.
6. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del entorno del centro.
7. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento de los inspectores de educación.

Una vez desarrollado el catálogo de indicadores se ha procedido a su validación por parte de expertos pertenecientes a cada uno de los grupos de interés. Desde la Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional, se ha realizado una selección del panel de validadores para cada uno de los grupos de interés (en el Anexo 2 se adjunta la lista de los componentes de cada panel). A cada grupo de expertos validadores se le ha entregado la Plantilla del Catálogo Piloto según la siguiente planificación (en el Anexo 3 se puede ver una de las hojas de la Plantilla que se utilizó para el grupo de la administración educativa).

Los expertos han evaluado cada indicador según la siguiente escala de valores, valorando si la medición de ese indicador permitirá avanzar al centro de formación en la mejora de esa dimensión y alcanzar los objetivos de satisfacción del grupo del interés:

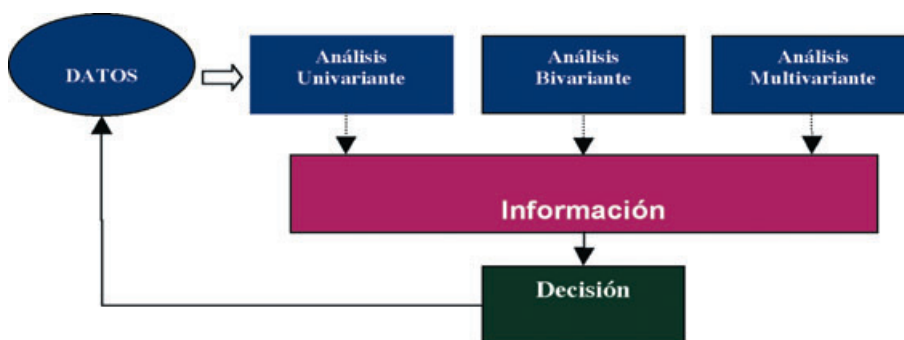
|  |  |
|--|--|
| <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">φ</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">3</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">4</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">5</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px 5px; margin: 2px;">C</div> </div> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de NULA IMPORTANCIA</li> <li>2. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de POCA IMPORTANCIA</li> <li>3. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de RELATIVA IMPORTANCIA</li> <li>4. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de BASTANTE IMPORTANCIA</li> <li>5. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés y es de MUCHA IMPORTANCIA</li> </ol> |
|  | <p><b>NO ES UN INDICADOR</b> de la dimensión que se está midiendo</p> <p>Es un indicador <b>CLAVE</b> en la medida de la percepción que se tiene desde el grupo de interés</p>   |

- 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 fase 5 es 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 es detectar si existe algún experto que difiere significativamente del resto de expertos, tanto en media como en dispersión, en cuyo caso se retira la puntuación de este experto, aunque seguía participando en la creación del catálogo definitivo.
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 fase 6, y como consecuencia de las sesiones de consenso celebradas con los expertos de cada grupo de interés, se ha construido el primer Catálogo de Indicadores de Calidad de la Gestión de las Escuelas Oficiales de Idiomas que ha servido como base para el catálogo de las EOI.

Este catálogo piloto se ha elaborado gracias a la colaboración de las siguientes Escuelas Oficiales de Idiomas de la Comunidad Valenciana que han participado voluntariamente en esta experiencia:

|                               |
|-------------------------------|
| <b>EOI de Alicante</b>        |
| <b>EOI de Alzira</b>          |
| <b>EOI de Benidorm</b>        |
| <b>EOI de Castellón</b>       |
| <b>EOI de Elche</b>           |
| <b>EOI de Gandia</b>          |
| <b>EOI de Quart de Poblet</b> |
| <b>EOI de Sagunto</b>         |
| <b>EOI de Torrevieja</b>      |
| <b>EOI de Utiel</b>           |

### 3.2. ETAPA 2ª

Como consecuencia de la experiencia piloto realizada en estas escuelas, se han detectado un conjunto de áreas de mejora en el catálogo que han permitido poder diseñar de una manera más eficiente el catálogo de indicadores de la gestión de las EEOOI que se presenta a continuación.

Los principales cambios que se han introducido son los siguientes:

1. Desglosar los grupos de interés a niveles menos genéricos:
  - Alumnos.
  - Familias.
  - Profesorado.
  - Personal de administración y servicios.
  - Inspección educativa.
  - Entorno del centro.
  - Empresas y entidades colaboradoras.
  - Administración local
  
2. Incluir dimensiones en el catálogo que hagan referencias a los criterios de los modelos de excelencia de gestión de calidad clásico (EFQM, ISO-9001, etc.)
  - Procesos clave: Proceso de enseñanza/aprendizaje; Orientación tutorial; Inserción laboral;
  - Procesos estratégicos y de apoyo: dirección y órganos colegiados; Funcionamiento y organización de centro; Gestión del personal; Gestión de recursos y alianzas
  - Motivación: para trabajar; para participar
  - Relación: relaciones internas; imagen
  
3. Delimitar los indicadores de la inspección educativa a los propios de función inspectora.
  
4. Eliminar el grupo de interés “administración educativa” porque puede que las Escuelas Oficiales de Idiomas no soliciten la evaluación directa de la administración educativa, sino que ésta, de manera periódica, comunique a cada centro los resultados de sus puntos fuertes y áreas de mejora relacionados con la interacción entre ambas.

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.

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

| <b>Grupo de Interés/dimensiones</b> | <b>E/A</b> | <b>Dirección y Órganos Colegiados</b> | <b>Funcionamiento y Organización</b> | <b>Gestión del Personal</b> | <b>Gestión de Recursos y Alianzas</b> | <b>Relaciones Internas</b> | <b>Imagen</b> | <b>Motivación para trabajar</b> | <b>Motivación para trabajar</b> |
|-------------------------------------|------------|---------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------|---------------------------------------|----------------------------|---------------|---------------------------------|---------------------------------|
| Alumnado del Centro                 | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |
| PAS                                 | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |
| Profesorado                         | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |
| Entorno                             | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |
| Inspección Educativa                | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |
| Empresas suministradoras            | MP         | MP                                    | MP                                   | MP                          | MP                                    | MP                         | MP            | MP                              | MP                              |
|                                     | IR         | IR                                    | IR                                   | IR                          | IR                                    | IR                         | IR            | IR                              | IR                              |

Indicadores clave de rendimientos 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 una Escuela Oficial de Idiomas. 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.

### 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 5 dimensiones: (160)

1. MP\_AL-E/A: (43) 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-OF: (98) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado ante la Organización y Funcionamiento del centro.
3. MP\_AL-GRA: (3) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la gestión de recursos y alianzas del centro
4. MP\_AL-RI: (12) 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).
5. MP\_AL-MP: (4) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la participación en los distintos órganos del colegio (órganos de representación de alumnos, Consejo Escolar, actividades extraescolares, actividades del propio centro, etc.)

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_AL-E/A.001 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los objetivos de aprendizaje previstos. |
| MP_AL-E/A.002 | Grado de satisfacción del alumnado con los contenidos y actividades de aprendizaje desarrollados en el aula. |
| MP_AL-E/A.003 | Grado de satisfacción del alumnado sobre sus logros alcanzados en el proceso de enseñanza-aprendizaje.       |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_AL-E/A.004 | Grado de satisfacción del alumnado con la consideración por parte de profesor de las diferentes capacidades del alumnado / atención a la diversidad. |
| MP_AL-E/A.005 | Grado de satisfacción del alumnado con el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.  |
| MP_AL-E/A.006 | Grado de satisfacción del alumnado con los recursos docentes utilizados en el aula.  |
| MP_AL-E/A.007 | Grado de satisfacción del alumnado con la metodología empleada por el profesorado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.                            |
| MP_AL-E/A.008 | Grado de satisfacción del alumnado con los materiales didácticos utilizados.   |
| MP_AL-E/A.009 | Grado de satisfacción del alumnado con el número de trabajos solicitados por el profesor.  |
| MP_AL-E/A.010 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo que transcurre entre la entrega de los trabajos y su devolución por parte del profesor.             |
| MP_AL-E/A.011 | Grado de satisfacción del alumnado con el aprovechamiento de las fotocopias que reciben del profesor.  |
| 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 el tiempo asignado a las prácticas de comprensión oral.   |
| MP_AL-E/A.014 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a las prácticas de expresión oral.   |
| MP_AL-E/A.015 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a las prácticas de comprensión escrita.  |
| MP_AL-E/A.016 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a las prácticas de expresión escrita.  |
| MP_AL-E/A.017 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a la práctica de gramática.  |
| MP_AL-E/A.018 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a la práctica de vocabulario.  |
| MP_AL-E/A.019 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a la práctica de fonética.   |
| MP_AL-E/A.020 | Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo asignado a la civilización y cultura.   |
| MP_AL-E/A.021 | Grado de satisfacción del alumnado con el fomento de técnicas de autoaprendizaje.  |
| MP_AL-E/A.022 | Grado de satisfacción del alumnado con el seguimiento del proceso de cada alumno por parte del profesor.   |
| MP_AL-E/A.023 | Grado de satisfacción del alumnado con la formación recibida.  |
| MP_AL-E/A.024 | Grado de satisfacción del alumnado con la motivación que recibe, por parte del profesorado, para aprender.   |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_AL-E/A.025 | Grado de satisfacción del alumnado con el aprendizaje obtenido para generar actitudes favorables a otras culturas y lenguas.     |
| MP_AL-E/A.026 | Grado de satisfacción del alumnado con el grado de cumplimiento de la programación.  |
| MP_AL-E/A.027 | Grado de satisfacción del alumnado con la puntualidad y asistencia del profesorado.  |
| MP_AL-E/A.028 | Grado de satisfacción del alumnado con el cumplimiento del horario del profesorado.  |
| MP_AL-E/A.029 | Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de control de asistencia del alumnado.   |
| MP_AL-E/A.030 | Grado de satisfacción del alumnado con el número de alumnos por aula.  |
| MP_AL-E/A.031 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los criterios de evaluación.                                |
| MP_AL-E/A.032 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre el procedimiento de revisión de exámenes.                   |
| MP_AL-E/A.033 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre el modelo de examen.  |
| MP_AL-E/A.034 | Grado de satisfacción del alumnado con la adecuación de la evaluación a la programación.   |
| MP_AL-E/A.035 | Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de corrección de la expresión escrita.   |
| MP_AL-E/A.036 | Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de corrección de la expresión oral.  |
| MP_AL-E/A.037 | Grado de satisfacción del alumnado con la calidad de los exámenes.   |
| MP_AL-E/A.038 | Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de revisión de notas.  |
| MP_AL-E/A.039 | Grado de satisfacción del alumnado con los resultados del proceso de enseñanza-aprendizaje.                                      |
| MP_AL-E/A.040 | Grado de satisfacción del alumnado con el asesoramiento e información dada por el profesor en las horas de atención al alumnado. |
| MP_AL-E/A.041 | Grado de satisfacción del alumnado con la facilidad de acceso al profesor en las horas de atención al alumnado.                  |
| MP_AL-E/A.042 | Grado de satisfacción del alumnado con la información que reciben sobre las horas de atención al alumnado de los profesores.     |
| MP_AL-E/A.043 | Grado de satisfacción del alumnado con el material recomendado por los profesores en las horas de atención al alumnado           |
| MP_AL-OF.001  | Grado de satisfacción del alumnado con los medios que utiliza el centro para informar sobre servicios adicionales.               |
| MP_AL-OF.002  | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada por el centro sobre ofertas de trabajo, viajes lingüísticos,... |
| MP_AL-OF.003  | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la biblioteca.   |



| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_AL-OF.004 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del centro de autoaprendizaje.   |
| MP_AL-OF.005 | Grado de satisfacción del alumnado con este servicio del centro para completar su formación.  |
| MP_AL-OF.006 | Grado de motivación del alumnado para la utilización de este servicio.  |
| MP_AL-OF.007 | Grado de satisfacción del alumnado con la cantidad y variedad de recursos utilizables.  |
| MP_AL-OF.008 | Grado de satisfacción del alumnado con el asesoramiento recibido para su utilización.   |
| MP_AL-OF.009 | Grado de satisfacción del alumnado con los medios y tecnologías de las que el centro dispone para la realización de la práctica de destrezas orales/escritas. |
| MP_AL-OF.010 | Grado de satisfacción del alumnado con el horario de la biblioteca/centro de autoaprendizaje.   |
| MP_AL-OF.011 | Grado de satisfacción del alumnado con el trato dado por el personal encargado de la biblioteca/centro de autoaprendizaje.                                    |
| MP_AL-OF.012 | Grado de satisfacción del alumnado con el fomento de técnicas de autoaprendizaje.   |
| MP_AL-OF.013 | Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento, la disponibilidad y uso de la biblioteca/ sala de autoaprendizaje del centro.                         |
| MP_AL-OF.014 | Grado de satisfacción del alumnado con la cantidad de actividades extraescolares programadas por el centro.   |
| MP_AL-OF.015 | Grado de satisfacción del alumnado con la calidad de actividades extraescolares programadas por el centro.  |
| MP_AL-OF.016 | Grado de satisfacción del alumnado con la variedad de actividades extraescolares programadas por el centro.   |
| MP_AL-OF.017 | Grado de satisfacción del alumnado con el aprovechamiento de las actividades extraescolares programadas por el centro.  |
| MP_AL-OF.018 | Grado de satisfacción del alumnado con las posibilidades de participación en las actividades extraescolares.  |
| MP_AL-OF.019 | Grado de satisfacción del alumnado con el fomento de la multiculturalidad de las actividades extraescolares.  |
| MP_AL-OF.020 | Grado de satisfacción con la revista del centro.  |
| MP_AL-OF.021 | Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad al centro vía telefónica.   |
| MP_AL-OF.022 | Grado de satisfacción del alumnado con la información dada vía telefónica.  |
| MP_AL-OF.023 | Grado de satisfacción del alumnado con la información dada sobre el centro en su web.   |
| MP_AL-OF.024 | Grado de satisfacción del alumnado con la información dada sobre el centro en los tabloneros de anuncios.   |
| MP_AL-OF.025 | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada en conserjería.  |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_AL-OF.026 | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada en secretaría.   |
| MP_AL-OF.027 | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada por el centro sobre exámenes.  |
| MP_AL-OF.028 | Grado de satisfacción del alumnado con la claridad de la guía del alumno recibida durante la matrícula.   |
| MP_AL-OF.029 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre cuestiones administrativas (renuncias, faltas de asistencia y cambios de grupo,...). |
| MP_AL-OF.030 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la validez de la titulación.   |
| MP_AL-OF.031 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la descripción del curso durante la matrícula.                                       |
| MP_AL-OF.032 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los deberes y derechos del alumnado.   |
| MP_AL-OF.033 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre el Reglamento de Régimen Interno.  |
| MP_AL-OF.034 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre el organigrama funcional del centro.   |
| MP_AL-OF.035 | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada por el centro sobre los órganos de representación del alumnado.                          |
| MP_AL-OF.036 | Grado de satisfacción del alumnado con la información facilitada por los representantes del alumnado.   |
| MP_AL-OF.037 | Grado de satisfacción del alumnado con la forma de transmisión de los acuerdos/temas tratados por el Consejo Escolar.                                     |
| MP_AL-OF.038 | Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad a la información sobre ausencias del profesorado.   |
| MP_AL-OF.039 | Grado de satisfacción del alumnado con los cauces que el centro posibilita para que el alumnado manifiesten sus opiniones, sugerencias o quejas.          |
| MP_AL-OF.040 | Grado de satisfacción del alumnado con los canales internos de información y comunicación del centro.   |
| MP_AL-OF.041 | Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de admisión de alumnos.   |
| MP_AL-OF.042 | Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de matriculación.   |
| MP_AL-OF.043 | Grado de satisfacción del alumnado con la elección del horario.   |
| MP_AL-OF.044 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento administrativo del centro.   |
| MP_AL-OF.045 | Grado de satisfacción del alumnado con la tramitación y notificación de cuestiones administrativas.   |
| MP_AL-OF.046 | Grado de satisfacción del alumnado con la tramitación de expedición de titulaciones.  |

| CÓDIGO       | Descripción  |
|--------------|--|
| MP_AL-OF.047 | Grado de satisfacción del alumnado con la tramitación de expedición de certificados.   |
| MP_AL-OF.048 | Grado de satisfacción del alumnado con el cumplimiento de los horarios del personal administrativo.  |
| MP_AL-OF.049 | Grado de satisfacción del alumnado con el cumplimiento de los horarios del personal de conserjería.  |
| MP_AL-OF.050 | Grado de satisfacción del alumnado con la dirección del centro.  |
| MP_AL-OF.051 | Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad al equipo directivo del centro.  |
| MP_AL-OF.052 | Grado de satisfacción del alumnado con la atención que, desde la dirección, se da a sus necesidades y preferencias.                                    |
| MP_AL-OF.053 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de sus órganos de representación: Consejo Escolar, Junta de delegados, etc.                   |
| MP_AL-OF.054 | Grado de satisfacción del alumnado con las decisiones adoptadas por el consejo escolar.  |
| MP_AL-OF.055 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.  |
| MP_AL-OF.056 | Grado de satisfacción del alumnado con las actuaciones de sus representantes en el consejo escolar.  |
| MP_AL-OF.057 | Grado de satisfacción del alumnado con las actuaciones de sus representantes en las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar. |
| MP_AL-OF.058 | Grado de satisfacción del alumnado con jefatura de estudios.   |
| MP_AL-OF.059 | Grado de satisfacción del alumnado con la accesibilidad de jefatura de estudios.   |
| MP_AL-OF.060 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del Consejo Escolar.  |
| MP_AL-OF.061 | Grado de satisfacción del alumnado con los idiomas ofertados por el centro.  |
| MP_AL-OF.062 | Grado de satisfacción del alumnado con los horarios ofertados por el centro.   |
| MP_AL-OF.063 | Grado de satisfacción del alumnado con la organización académica de los viernes lectivos.  |
| MP_AL-OF.064 | Grado de satisfacción del alumnado con la variedad de cursos ofertados por el centro.  |
| MP_AL-OF.065 | Grado de satisfacción del alumnado con el Plan de Normalización Lingüística del centro.  |
| MP_AL-OF.066 | Grado de satisfacción del alumnado con la resolución de quejas y reclamaciones.  |
| MP_AL-OF.067 | Grado de satisfacción del alumnado con la rapidez de sustitución del profesorado.  |
| MP_AL-OF.068 | Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones.  |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_AL-OF.069 | Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.   |
| MP_AL-OF.070 | Grado de satisfacción del alumnado con la implicación y el compromiso del Equipo directivo en la organización y funcionamiento del centro.            |
| MP_AL-OF.071 | Grado de satisfacción del alumnado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.   |
| MP_AL-OF.072 | Grado de satisfacción del alumnado con las posibilidades de participación en actividades que le ofrece el centro.                                     |
| MP_AL-OF.073 | Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la cafetería.   |
| MP_AL-OF.074 | Grado de satisfacción del alumnado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, reprografía, etc.).                   |
| MP_AL-OF.075 | Grado de satisfacción del alumnado con la gestión medioambiental del centro.  |
| MP_AL-OF.076 | Grado de satisfacción del alumnado con el plan de emergencia y evacuación del centro.   |
| MP_AL-OF.077 | Grado de satisfacción del alumnado con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.  |
| MP_AL-OF.078 | Grado de satisfacción del alumnado con la organización y el funcionamiento general del centro.  |
| MP_AL-OF.079 | Grado de satisfacción del alumnado con la tasa de alumnos que obtienen las certificaciones de nivel respecto a los matriculados en cada uno de ellos. |
| MP_AL-OF.080 | Grado de satisfacción del alumnado con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.  |
| MP_AL-OF.081 | Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento y uso de las aulas del centro.   |
| MP_AL-OF.082 | Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento y uso del laboratorio.   |
| MP_AL-OF.083 | Grado de satisfacción del alumnado con el equipamiento y uso del aula multimedia del centro.  |
| MP_AL-OF.084 | Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación y limpieza del edificio.   |
| MP_AL-OF.085 | Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación y limpieza de las aulas.   |
| MP_AL-OF.086 | Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación y limpieza de los lavabos.   |
| MP_AL-OF.087 | Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación y limpieza de los espacios comunes del centro.                                       |
| MP_AL-OF.088 | Grado de satisfacción del alumnado con las tecnologías utilizadas en el centro para facilitar el aprendizaje de idiomas.                              |
| MP_AL-OF.089 | Grado de satisfacción del alumnado con el mobiliario y equipos del centro.  |

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| MP_AL-OF.090  | Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de seguridad del centro.                                   |
| MP_AL-OF.091  | Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de higiene del centro.                                     |
| MP_AL-OF.092  | Grado de satisfacción del alumnado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.               |
| MP_AL-OF.093  | Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro.                |
| MP_AL-OF.094  | Grado de satisfacción del alumnado con la acústica de las aulas.  |
| MP_AL-OF.095  | Grado de satisfacción del alumnado con la iluminación de las aulas.   |
| MP_AL-OF.096  | Grado de satisfacción del alumnado con la calefacción de las aulas.   |
| MP_AL-OF.097  | Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de refrigeración de las aulas.                              |
| MP_AL-OF.098  | Grado de satisfacción del alumnado con el mobiliario de las aulas.  |
| MP_AL-GRA.001 | Grado de satisfacción del alumnado con las entidades que colaboran con el centro.                             |
| MP_AL-GRA.002 | Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.    |
| MP_AL-GRA.003 | 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.                                    |
| 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 el trato personal recibido en conserjería.                             |
| MP_AL-RI.005  | Grado de satisfacción del alumnado con el trato personal recibido en secretaría.                              |
| MP_AL-RI.006  | Grado de satisfacción del alumnado con el trato personal recibido por parte de miembros del equipo directivo. |
| MP_AL-RI.007  | Grado de satisfacción del alumnado con el trato personal recibido por parte del profesorado.                  |
| MP_AL-RI.008  | Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones entre los alumnos del centro.                           |
| MP_AL-RI.009  | Grado de satisfacción del alumnado con la información que el centro transmite al exterior.                    |
| MP_AL-RI.010  | Grado de satisfacción del alumnado con los signos externos de imagen del centro.                              |
| MP_AL-RI.011  | Grado de satisfacción del alumnado con la publicidad institucional del centro.                                |
| MP_AL-RI.012  | Grado de satisfacción del alumnado con la pertenencia al centro.  |

| CÓDIGO       | Descripción  |
|--------------|--|
| MP_AL-MP.001 | Grado de motivación del alumnado para participar en los órganos de representación de alumnos.              |
| MP_AL-MP.002 | Grado de motivación del alumnado para participar en el Consejo Escolar.                                    |
| MP_AL-MP.003 | Grado de motivación del alumnado para participar en las actividades extraescolares que promueve el centro. |
| MP_AL-MP.004 | Grado de motivación del alumnado para participar en las actividades académicas que promueve el centro.     |

#### 4.1.2. 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 se 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: (69)

1. MP\_PAS-DOC: (11) 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: (23) 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: (12) Medidas de percepción sobre la satisfacción del PAS con la Gestión de Recursos y 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: (5) 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   |
|----------------|---|
| 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.  |
| 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 la atención que desde el profesorado del centro se da a sus necesidades y preferencias. |
| MP_PAS-DOC.006 | Grado de satisfacción del PAS con los reconocimientos recibidos desde la dirección por las tareas realizadas.             |
| MP_PAS-DOC.007 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento del Consejo Escolar.  |
| MP_PAS-DOC.008 | Grado de satisfacción del PAS con las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.                            |
| MP_PAS-DOC.009 | Grado de satisfacción del PAS con las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.  |
| MP_PAS-DOC.010 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la Comisión Económica del centro.                                  |
| MP_PAS-DOC.011 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la Comisión de Normalización Lingüística.                          |
| MP_PAS-FOC.001 | Grado de satisfacción del PAS con los proyectos institucionales del centro.   |
| MP_PAS-FOC.002 | Grado de satisfacción del PAS con el Plan de Normalización Lingüística del centro.  |
| MP_PAS-FOC.003 | Grado de satisfacción del PAS con la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.           |
| MP_PAS-FOC.004 | Grado de satisfacción del PAS con los canales internos de información y comunicación del centro.                          |
| MP_PAS-FOC.005 | Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los recursos económicos.  |
| MP_PAS-FOC.006 | Grado de satisfacción del PAS con la forma de introducir cambios en el centro.  |
| MP_PAS-FOC.007 | Grado de satisfacción del PAS con los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.).    |
| MP_PAS-FOC.008 | Grado de satisfacción del PAS con el horario del centro.  |

| CÓDIGO         | Descripción  |
|----------------|--|
| 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 el proceso de tratamiento de quejas y reclamaciones establecido por el centro.                         |
| MP_PAS-FOC.011 | Grado de satisfacción del PAS con la resolución dada por el centro a las quejas y reclamaciones presentadas.                             |
| MP_PAS-FOC.012 | Grado de satisfacción del PAS con su horario.  |
| MP_PAS-FOC.013 | Grado de satisfacción del PAS con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y el funcionamiento del centro. |
| MP_PAS-FOC.014 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la cafetería.   |
| MP_PAS-FOC.015 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento del servicio de limpieza.  |
| MP_PAS-FOC.016 | Grado de satisfacción del PAS con la gestión medioambiental del centro.  |
| MP_PAS-FOC.017 | Grado de satisfacción del PAS con el plan de evacuación del centro.  |
| MP_PAS-FOC.018 | Grado de satisfacción del PAS con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.  |
| MP_PAS-FOC.019 | Grado de satisfacción del PAS con la organización y funcionamiento general del centro.   |
| MP_PAS-FOC.020 | Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento administrativo del centro.   |
| MP_PAS-FOC.021 | Grado de satisfacción del PAS con el trabajo y el puesto que desempeña.  |
| MP_PAS-FOC.022 | Grado de satisfacción del PAS con los logros personales alcanzados en el centro.   |
| MP_PAS-FOC.023 | Grado de satisfacción del PAS con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.                                 |
| <hr/>          |  |
| 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.  |
| MP_PAS-GRA.006 | Grado de satisfacción del PAS con el mobiliario, los equipos y la tecnología de que dispone para desarrollar su trabajo.                 |
| MP_PAS-GRA.007 | Grado de satisfacción del PAS con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.                        |



| CÓDIGO         | Descripción  |
|----------------|--|
| 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-GRA.012 | Grado de satisfacción del PAS con el programa de gestión administrativa del centro.                            |
| MP_PAS-RI.001  | Grado de satisfacción del PAS con el clima de convivencia del centro   |
| 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.  |
| MP_PAS-MT.001  | Grado de motivación del PAS para realizar su trabajo diario.   |
| MP_PAS-MT.002  | Grado de motivación del PAS para tomar iniciativas propias en la organización y desempeño de su trabajo.       |
| MP_PAS-MT.003  | Grado de motivación del PAS para trabajar en equipo.   |
| MP_PAS-MT.004  | Grado de motivación del PAS para colaborar con sus compañeros en el trabajo diario.                            |
| MP_PAS-MT.005  | Grado de motivación del PAS para plantear a la dirección propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo. |
| MP_PAS-MP.001  | Grado de motivación del PAS para participar en el Consejo Escolar.   |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| 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. |

#### 4.1.3. Medidas de percepción del Profesorado

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: (135)

1. MP\_P-E/A: (18) 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-HAA: (1) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con las horas de atención al alumnado.
3. MP\_P-DOC: (14) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con la Dirección y Órganos Colegiados: miden la satisfacción del profesorado con la dirección del centro y los órganos del centro.
4. MP\_P-FOC: (54) 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, biblioteca, etc.)
5. MP\_P-GP: (6) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado con la Gestión de Personal del centro.

6. MP\_P-GRA: (15) Medidas de percepción sobre la satisfacción del profesorado el proceso de Gestión de los Recursos y Alianzas del centro (satisfacción del profesorado con la infraestructura de que dispone el centro, alianzas, etc.).
7. MP\_P-RI: (13) 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.
8. MP\_P-MT: (9) Motivación del profesorado para participar en las actividades que promueve el centro.
9. MP\_P-MP: (5) Motivación del profesorado con el trabajo que desempeña.

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-E/A.001 | Grado de satisfacción del profesorado con la programación didáctica elaborada por su departamento.  |
| MP_P-E/A.002 | Grado de satisfacción del profesorado con los objetivos y contenidos contemplados en la programación didáctica.                               |
| MP_P-E/A.003 | Grado de satisfacción del profesorado con los criterios de evaluación contemplados en la programación didáctica.                              |
| MP_P-E/A.004 | Grado de satisfacción del profesorado con la distribución temporal de los contenidos curriculares.  |
| MP_P-E/A.005 | Grado de satisfacción del profesorado con la metodología didáctica aplicada.  |
| MP_P-E/A.006 | Grado de satisfacción del profesorado con los procedimientos e instrumentos utilizados para evaluar el aprendizaje del alumnado.              |
| MP_P-E/A.007 | Grado de satisfacción del profesorado con los materiales y recursos didácticos que se utilizan en el desarrollo de la programación didáctica. |
| MP_P-E/A.008 | Grado de satisfacción del profesorado con los materiales didácticos seleccionados por el departamento para uso del alumnado.                  |
| MP_P-E/A.009 | Grado de satisfacción del profesorado con las actividades complementarias y extraescolares realizadas por el departamento.                    |
| MP_P-E/A.010 | Grado de satisfacción del profesorado con los logros alcanzados por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje.                       |
| MP_P-E/A.011 | Grado de satisfacción del profesorado con el procedimiento de revisión de notas.  |
| MP_P-E/A.012 | Grado de satisfacción del profesorado con la adecuación de las programaciones de aula a la programación didáctica del departamento.           |
| MP_P-E/A.013 | Grado de satisfacción del profesorado con el cumplimiento de la programación de aula.   |
| MP_P-E/A.014 | Grado de satisfacción del profesorado con el desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.                                      |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-E/A.015 | Grado de satisfacción del profesorado con el trabajo realizado por el alumnado en el aula.  |
| MP_P-E/A.016 | Grado de satisfacción del profesorado con la actitud y comportamiento del alumnado en el aula.  |
| MP_P-E/A.017 | Grado de satisfacción del profesorado con las tasas de alumnado del centro que ha obtenido la certificación de cada nivel respecto a los matriculados en cada uno de ellos. |
| MP_P-E/A.018 | Grado de satisfacción del profesorado con la ratio de alumnos por clase.  |
| MP_P-HAA.001 | Grado de satisfacción del profesorado con la organización y el funcionamiento de las horas de atención al alumno.   |
| 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.  |
| 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.  |
| MP_P-DOC.005 | Grado de satisfacción del profesorado con jefatura de estudios.   |
| MP_P-DOC.006 | Grado de satisfacción del profesorado con la accesibilidad de jefatura de estudios.   |
| MP_P-DOC.007 | Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del Consejo Escolar.  |
| 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.  |
| MP_P-DOC.010 | Grado de satisfacción del profesorado con la información transmitida por sus representantes sobre las reuniones del Consejo Escolar.  |
| 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 Económica del centro.  |
| MP_P-DOC.013 | Grado de satisfacción del profesorado con la organización y funcionamiento de la/s Asociaciones de Alumnos del centro.  |
| MP_P-DOC.014 | Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre las actividades realizadas por la/s Asociaciones de Alumnos del centro.                             |
| 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 la Programación General Anual del centro.   |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-FOC.003 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración de la Programación General Anual del centro.                                      |
| MP_P-FOC.004 | Grado de satisfacción del profesorado con el seguimiento de la Programación General Anual del centro.   |
| MP_P-FOC.005 | 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.006 | 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.007 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de elaboración de la Memoria Final de curso.   |
| MP_P-FOC.008 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora de la Memoria Final de curso.                |
| MP_P-FOC.009 | Grado de satisfacción del profesorado con el Plan de Normalización Lingüística elaborado por el centro.   |
| MP_P-FOC.010 | Grado de identificación del profesorado el Plan de Normalización Lingüística.   |
| MP_P-FOC.011 | 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.012 | Grado de satisfacción del profesorado con los programas europeos que se gestionan en el centro.   |
| MP_P-FOC.013 | Grado de satisfacción del profesorado con el Reglamento de Régimen Interior del centro.   |
| MP_P-FOC.014 | Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.   |
| MP_P-FOC.015 | Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.                               |
| MP_P-FOC.016 | Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.                                      |
| MP_P-FOC.017 | Grado de satisfacción del profesorado con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y funcionamiento del centro.         |
| MP_P-FOC.018 | Grado de satisfacción del profesorado con los canales internos de información y comunicación establecidos en el centro.                               |
| MP_P-FOC.019 | Grado de satisfacción del profesorado con el horario general del centro.  |
| MP_P-FOC.020 | Grado de satisfacción del profesorado con la planificación y distribución horaria de los grupos de alumnos.   |
| MP_P-FOC.021 | Grado de satisfacción del profesorado con la organización horaria de la docencia.   |
| MP_P-FOC.022 | Grado de satisfacción del profesorado con los horarios extraescolares del centro.   |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-FOC.023 | Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las reuniones del claustro de profesores.                                    |
| MP_P-FOC.024 | Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las reuniones del claustro.   |
| MP_P-FOC.025 | Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las reuniones del claustro.   |
| MP_P-FOC.026 | Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados por el claustro.  |
| MP_P-FOC.027 | Grado de satisfacción del profesorado con el calendario establecido para las reuniones de los departamentos.  |
| MP_P-FOC.028 | Grado de satisfacción del profesorado con la organización y el funcionamiento de los departamentos.   |
| MP_P-FOC.029 | Grado de satisfacción del profesorado con los jefes de departamento.  |
| MP_P-FOC.030 | Grado de satisfacción del profesorado con los temas tratados en las reuniones de departamento.  |
| MP_P-FOC.031 | Grado de satisfacción del profesorado con la coordinación pedagógica dentro del departamento.   |
| MP_P-FOC.032 | Grado de satisfacción del profesorado con los acuerdos tomados en las reuniones de departamento.  |
| MP_P-FOC.033 | Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación de los acuerdos tomados en las reuniones de departamento.                                     |
| MP_P-FOC.034 | Grado de implicación del profesorado para llevar a cabo los acuerdos del departamento.  |
| MP_P-FOC.035 | Grado de satisfacción del profesorado con el sistema de control asistencia del alumnado establecido por el centro.                                    |
| MP_P-FOC.036 | Grado de satisfacción del profesorado con el sistema de control de puntualidad y asistencia del profesorado establecido por el centro.                |
| MP_P-FOC.037 | Grado de satisfacción del profesorado con los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.).                        |
| MP_P-FOC.038 | Grado de satisfacción del profesorado con las actividades de formación docente que promueve el centro.  |
| MP_P-FOC.039 | Grado de satisfacción del profesorado con la ayuda recibida desde dirección para la organización de viajes lingüísticos o actividades extraescolares. |
| MP_P-FOC.040 | Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la biblioteca.   |
| MP_P-FOC.041 | Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la cafetería.  |
| MP_P-FOC.042 | Grado de satisfacción del profesorado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.).                             |
| MP_P-FOC.043 | Grado de satisfacción del profesorado con la gestión medioambiental del centro.   |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-FOC.044 | Grado de satisfacción del profesorado con el plan de evacuación del centro.   |
| MP_P-FOC.045 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de matriculación.  |
| MP_P-FOC.046 | Grado de satisfacción del profesorado con la gestión de las becas.  |
| MP_P-FOC.047 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de acogida de nuevos profesores.   |
| MP_P-FOC.048 | Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento administrativo del centro.  |
| MP_P-FOC.049 | Grado de satisfacción del profesorado con el cumplimiento de los horarios del personal administrativo.  |
| MP_P-FOC.050 | Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de quejas y reclamaciones establecido por el centro.   |
| MP_P-FOC.051 | Grado de satisfacción del profesorado con la resolución de quejas y reclamaciones.  |
| MP_P-FOC.052 | Grado de satisfacción del profesorado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.  |
| MP_P-FOC.053 | Grado de satisfacción del profesorado con el número de cursos monográficos que ofrece el departamento.  |
| MP_P-FOC.054 | Grado de satisfacción del profesorado con los resultados del examen de nivel en la adecuación del alumno a un curso.  |
| MP_P-GP.001  | Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados por la dirección para la designación de los jefes de departamento.                         |
| MP_P-GP.002  | Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados por la jefatura del departamento para la designación de los coordinadores de departamento. |
| MP_P-GP.003  | Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados para la elaboración de los horarios lectivos del profesorado.                              |
| MP_P-GP.004  | Grado de satisfacción del profesorado con los criterios utilizados por la dirección para la asignación de horario complementario.                             |
| MP_P-GP.005  | Grado de satisfacción del profesorado con su horario lectivo.   |
| MP_P-GP.006  | Grado de satisfacción del profesorado con la receptividad de la dirección del centro a sus preferencias y necesidades horarias.                               |
| 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 del centro.  |
| MP_P-GRA.003 | Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de los laboratorios.  |
| MP_P-GRA.004 | Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.   |
| MP_P-GRA.005 | Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas del centro.  |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| MP_P-GRA.006 | Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro. |
| MP_P-GRA.007 | Grado de satisfacción del profesorado con las tecnologías utilizadas en el centro.  |
| MP_P-GRA.008 | Grado de satisfacción del profesorado con el mobiliario y equipos del centro.   |
| MP_P-GRA.009 | Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de seguridad del centro.  |
| MP_P-GRA.010 | Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de higiene del centro.  |
| MP_P-GRA.011 | Grado de satisfacción del profesorado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.                        |
| MP_P-GRA.012 | Grado de satisfacción del profesorado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.) del centro.                         |
| MP_P-GRA.013 | Grado de satisfacción del profesorado con la limpieza del centro.   |
| MP_P-GRA.014 | Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.             |
| MP_P-GRA.015 | 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 el clima de convivencia del centro.   |
| MP_P-RI.002  | Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que se establecen entre el profesorado del centro.               |
| MP_P-RI.003  | Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que se establecen entre los profesores de un mismo departamento. |
| 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-RI.008  | Grado de satisfacción del profesorado con la información que el centro transmite al exterior.                             |
| MP_P-RI.009  | Grado de satisfacción del profesorado con los signos externos de imagen del centro.                                       |
| MP_P-RI.010  | Grado de satisfacción del profesorado con la publicidad institucional del centro.   |
| MP_P-RI.011  | Grado de satisfacción del profesorado con la pertenencia al centro.   |
| MP_P-RI.012  | Porcentaje de profesores que recomendarían a otras personas la entrada en el centro.                                      |



| CÓDIGO      | Descripción  |
|-------------|--|
| MP_P-RI.013 | Porcentaje de profesores que piensan que pertenecen a un centro de prestigio.                                    |
| MP_P-MT.001 | Grado de motivación del profesorado para realizar su trabajo diario.   |
| MP_P-MT.002 | Grado de motivación del profesorado para tomar iniciativas propias en la organización y desempeño de su trabajo. |
| MP_P-MT.003 | Grado de motivación del profesorado para trabajar en equipo.   |
| MP_P-MT.004 | Grado de motivación del profesorado para colaborar con sus compañeros en el trabajo diario.                      |
| MP_P-MT.005 | Grado de motivación para plantear a la dirección propuestas de mejora para el desempeño de su trabajo.           |
| MP_P-MT.006 | Grado de motivación del profesorado para implicarse en el desarrollo de proyectos de innovación educativa.       |
| MP_P-MT.007 | Grado de motivación del profesorado para implicarse en planes de formación continua.                             |
| 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.                                       |
| MP_P-MP.002 | Grado de motivación del profesorado para implicarse en los proyectos institucionales del centro.                 |
| 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.                         |

#### 4.1.4. Medidas de percepción del Entorno

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 familiares, pequeñas empresas del entorno, asociaciones de vecinos y transeúntes habituales. Estas medidas se encuentran agrupadas en 4 dimensiones: (31)

1. MP\_E-DOC: (6) Satisfacción con la Dirección y Órganos Colegiados del centro: miden el resultado de la relación del entorno en general con la Dirección y Órganos colegiados del centro.
2. MP\_E-FOC: (7) 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   |
|--------------|---|
| MP_E-DOC.001 | Grado de satisfacción del entorno con las relaciones que mantiene con los responsables del centro.  |
| 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.                  |
| 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. |
| MP_E-DOC.006 | Grado de satisfacción del entorno con la rapidez con que el equipo directivo atiende 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.  |
| MP_E-FOC.004 | Grado de satisfacción del entorno con la seguridad vial en el exterior del centro.  |
| MP_E-FOC.005 | Grado de satisfacción del entorno con la gestión de la evacuación del centro.   |

| CÓDIGO       | Descripción  |
|--------------|--|
| MP_E-FOC.006 | Grado de satisfacción del entorno con la gestión de los residuos que genera el centro.   |
| MP_E-FOC.007 | 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.  |
| MP_E-GRA.002 | Grado de satisfacción del entorno con la accesibilidad a las instalaciones del centro.   |
| MP_E-I.001   | Porcentaje de personas que creen que el centro genera conflictividad en el entorno.  |
| MP_E-I.002   | Grado de satisfacción del entorno con el comportamiento del alumnado en el exterior del centro.  |
| MP_E-I.003   | Grado de satisfacción del entorno con el comportamiento del personal (Profesorado y PAS) en el exterior del 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.                         |
| 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.  |
| MP_E-I.007   | Grado de satisfacción del entorno con la imagen que el centro proyecta al exterior.  |
| 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 la incidencia del centro en el incremento del crecimiento del empleo en el entorno.                                |
| MP_E-I.011   | Grado de satisfacción del entorno con el impacto social del centro en el entorno.  |
| MP_E-I.012   | Grado de satisfacción del entorno con el impacto económico del centro en el entorno.   |
| MP_E-I.013   | Porcentaje de personas que creen que el entorno ha mejorado con el centro.   |
| MP_E-I.014   | Porcentaje de personas que creen que el centro da prestigio al entorno.  |
| 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.  |

#### 4.1.5. 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 7 dimensiones: (70)

1. MP\_IE\_E/A: (8) 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\_HAA: (1) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con las horas de atención dedicadas al alumnado.
3. MP\_IE-DOC: (20) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la Dirección y Órganos Colegiados: miden la satisfacción del inspector con la dirección del centro y los órganos del centro.
4. MP\_IE-FOC: (34) 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, biblioteca, etc.)
5. 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.
6. MP\_IE-GRA: (2) 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.
7. MP\_IE-I: (2) Medidas de percepción sobre la satisfacción del inspector con la imagen del centro.

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| MP_IE-E/A.001 | Grado de satisfacción del inspector con los resultados académicos del alumnado. |
| MP_IE-E/A.002 | Grado de satisfacción del inspector con el ejercicio de la función docente.     |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| 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 tasas de titulados con respecto al número de alumnos matriculados.   |
| MP_IE-E/A.005 | Grado de satisfacción del inspector con las programaciones didácticas de los departamentos.  |
| MP_IE-E/A.006 | Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de las programaciones didácticas.  |
| MP_IE-E/A.007 | Grado de satisfacción del inspector con la coordinación pedagógica establecida en los departamentos.   |
| MP_IE-E/A.008 | Grado de satisfacción del inspector con la actualización y mejora cada año de las programaciones didácticas.   |
| MP_IE-HAA.001 | Grado de satisfacción del inspector con la organización y funcionamiento de las Horas de Atención al Alumnado.   |
| MP_IE-DOC.001 | Grado de satisfacción del inspector con la capacidad de liderazgo de la dirección del centro.  |
| 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.   |
| MP_IE-DOC.004 | Grado de satisfacción del inspector con la disponibilidad de la dirección del centro para atenderle.   |
| 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.  |
| 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 el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa vigente que le afecta (ROF, Instrucciones comienzo de curso, etc.). |
| MP_IE-DOC.011 | Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa sobre evaluación del alumnado.                                      |
| MP_IE-DOC.012 | Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento, por parte del centro, de la normativa sobre expedición de títulos.  |
| 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.  |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_IE-DOC.015 | Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación que le es pertinente.                    |
| MP_IE-DOC.016 | Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación administrativa.                          |
| MP_IE-DOC.017 | Grado de satisfacción del inspector con la forma en la que el centro elabora la documentación académica.                               |
| MP_IE-DOC.018 | Grado de satisfacción del inspector con la cumplimentación de las actas de evaluación.   |
| MP_IE-DOC.019 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las becas.   |
| MP_IE-DOC.020 | 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 Plan de Normalización Lingüística elaborado por el centro.                                  |
| MP_IE-FOC.003 | Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del Horario de Atención al Alumnado elaborado por el centro.                 |
| MP_IE-FOC.004 | Grado de satisfacción del inspector con la Programación General Anual.   |
| MP_IE-FOC.005 | Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de la Programación General Anual.  |
| MP_IE-FOC.006 | Grado de satisfacción del inspector con los contenidos de la Memoria Final de curso elaborada por el centro.                           |
| MP_IE-FOC.007 | Grado de satisfacción del inspector con las actividades extraescolares programadas por el centro.                                      |
| MP_IE-FOC.008 | Grado de satisfacción del inspector con la organización de los grupos de alumnos.  |
| MP_IE-FOC.009 | Grado de satisfacción del inspector con la planificación de los horarios del profesorado.  |
| MP_IE-FOC.010 | Grado de satisfacción del inspector con la planificación de grupos y plantillas del centro.  |
| MP_IE-FOC.011 | Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.                         |
| MP_IE-FOC.012 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las bases de datos documentales del centro (libros de actas, expedientes, etc.). |
| MP_IE-FOC.013 | Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del profesorado.                             |
| MP_IE-FOC.014 | Grado de satisfacción del inspector con el control del absentismo del profesorado.   |
| MP_IE-FOC.015 | Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia del alumnado.  |
| MP_IE-FOC.016 | Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento del calendario escolar.  |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_IE-FOC.017 | Grado de satisfacción del inspector con el contenido y cumplimiento del Reglamento de Régimen Interior.                                |
| MP_IE-FOC.018 | Grado de satisfacción del inspector con el proceso establecido por el centro para la resolución de quejas y reclamaciones.             |
| MP_IE-FOC.019 | Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre derechos y deberes del alumnado.                         |
| MP_IE-FOC.020 | Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del comienzo de curso.   |
| MP_IE-FOC.021 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los expedientes y sanciones disciplinarios.                                      |
| MP_IE-FOC.022 | Grado de satisfacción del inspector con los informes de actuación de los funcionarios en prácticas de los diferentes cuerpos docentes. |
| MP_IE-FOC.023 | Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en proyectos de innovación, acción profesional, etc.               |
| MP_IE-FOC.024 | Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en programas europeos.   |
| MP_IE-FOC.025 | Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de los programas europeos en los que el centro participa.                        |
| MP_IE-FOC.026 | Grado de satisfacción del inspector con las medidas de seguridad de que dispone el centro.   |
| MP_IE-FOC.027 | Grado de satisfacción del inspector con las medidas de higiene del centro.   |
| MP_IE-FOC.028 | Grado de satisfacción del inspector con las soluciones adoptadas por el centro ante barreras arquitectónicas.                          |
| MP_IE-FOC.029 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión medioambiental del centro.  |
| MP_IE-FOC.030 | Grado de satisfacción del inspector con el Plan de Evacuación del centro.  |
| MP_IE-FOC.031 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión de residuos que genera el centro.   |
| MP_IE-FOC.032 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión de entradas y salidas del alumnado y del personal del centro.                       |
| MP_IE-FOC.033 | Grado de satisfacción del inspector con el nivel de seguridad en el entorno del centro.  |
| MP_IE-FOC.034 | 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.                               |
| 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.                            |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| MP_IE-GRA.002 | Grado de satisfacción del inspector con la gestión del centro respecto a alianzas y colaboraciones con el entorno. |
| MP_IE-I.001   | Grado de satisfacción del inspector con la imagen externa del centro.  |
| MP_IE-I.002   | Grado de satisfacción del inspector con el prestigio que tiene el centro.  |

#### 4.1.6. Medidas de percepción de las Empresas suministradoras

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

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen del centro las empresas suministradoras. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a directores y tutores de empresas que colaboran con el centro, agrupados en 2 dimensiones: (9)

1. MP\_EM-FOC: (8) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participan las empresas empleadoras de alumnos pero sí que influyen en la satisfacción de la misma.
2. MP\_EM-I: (1) satisfacción con la Imagen del centro: mide la imagen que tienen del centro en las empresas empleadoras.

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| MP_EM-FOC.001 | Grado de satisfacción de las empresas con la gestión administrativa que se ha realizado desde el centro educativo.          |
| MP_EM-FOC.002 | Grado de satisfacción de las empresas con la información facilitada por el centro sobre el servicio/suministro a contratar. |
| MP_EM-FOC.003 | Grado de satisfacción de las empresas con la disponibilidad horaria del centro.   |
| MP_EM-FOC.004 | Grado de satisfacción de las empresas con la atención recibida por el personal de administración y servicios del centro.    |
| MP_EM-FOC.005 | Grado de satisfacción de las empresas con las relaciones con la persona encargada (secretaria/dirección) del centro.        |
| MP_EM-FOC.006 | Grado de satisfacción de las empresas con la rapidez con la que el centro realiza el pago.                                  |
| MP_EM-FOC.007 | Grado de satisfacción de las empresas con la forma de pago.   |



| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| MP_EM-FOC.008 | Grado de satisfacción de las empresas con la accesibilidad de comunicación (telefónica, fax, correo electrónico) con el centro. |
| MP_EM-I.001   | Porcentaje de entidades colaboradoras que creen que el centro educativo es de prestigio.  |

## 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 del Alumnado

*Nota: En el caso de Indicadores referentes a N° de Quejas y Reclamaciones, se ha realizado una agrupación de las quejas y reclamaciones posibles a recoger en el indicador correspondiente, numerándolos con el mismo código más un n° de orden.*

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| IR_AL-E/A.001 | Número total de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto al proceso de enseñanza-aprendizaje.               |
| IR_AL-E/A.002 | Número de alumnos que conoce los contenidos mínimos y los criterios de evaluación del curso.   |
| IR_AL-E/A.003 | Número de alumnos que están satisfechos con la formación recibida.   |
| IR_AL-E/A.004 | Número de quejas/reclamaciones presentadas formalmente por el alumnado respecto a los contenidos y actividades desarrolladas en el aula. |
| IR_AL-E/A.005 | Número de solicitudes de revisión de notas presentadas formalmente por el alumno.  |
| IR_AL-E/A.006 | Porcentaje de alumnos que percibe la consecución de los objetivos de aprendizaje.  |
| IR_AL-E/A.007 | Número de ausencias y retrasos de profesorado.   |
| IR_AL-E/A.008 | Número de días que ha tardado un profesor en ser sustituido.   |
| IR_AL-E/A.009 | Número de alumnos que asisten regularmente a las clases complementarias (de conversación) ofertadas por el centro.                       |
| IR_AL-E/A.010 | Porcentaje de alumnos que está satisfecho con la formación recibida.   |
| IR_AL-E/A.011 | Porcentaje de renunciadas durante el curso.  |
| IR_AL-E/A.012 | Porcentaje de pérdidas de escolaridad/abandonos durante el curso.  |

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| IR_AL-E/A.013 | Porcentaje de alumnos que termina el curso.   |
| IR_AL-E/A.014 | Porcentaje de alumnos que asiste regularmente a clase.  |
| IR_AL-E/A.015 | Porcentaje de alumnos que entrega periódicamente al profesor el trabajo exigido.  |
| IR_AL-E/A.016 | Porcentaje de alumnos presentados en el examen final.   |
| IR_AL-E/A.017 | Porcentaje de alumnos aprobados en el examen final.   |
| IR_AL-E/A.018 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de la comprensión oral.   |
| IR_AL-E/A.019 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de la comprensión escrita.  |
| IR_AL-E/A.020 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de la expresión oral.   |
| IR_AL-E/A.021 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de la expresión escrita.  |
| IR_AL-E/A.022 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de gramática.   |
| IR_AL-E/A.023 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de vocabulario.   |
| IR_AL-E/A.024 | Porcentaje de tiempo dedicado a la práctica de pronunciación.   |
| IR_AL-E/A.025 | Porcentaje de tiempo dedicado a aspectos culturales del idioma.   |
| IR_AL-E/A.026 | Porcentaje de tiempo dedicado a actividades extraescolares implicadas en el proceso de enseñanza-aprendizaje.           |
| IR_AL-E/A.027 | Número de quejas presentadas por el alumnado respecto a la evaluación del proceso de enseñanza-aprendizaje.             |
| IR_AL-E/A.028 | Número de solicitudes de revisión de notas presentadas formalmente por el alumnado.                                     |
| IR_AL-E/A.029 | Porcentaje de presentados en el examen final de los cursos no conducentes a certificación.                              |
| IR_AL-E/A.030 | Porcentaje de aprobados en el examen final de los cursos no conducentes a certificación.                                |
| IR_AL-E/A.031 | Porcentaje de presentados en las Pruebas de Certificación.  |
| IR_AL-E/A.032 | Porcentaje de aprobados en las Pruebas de Certificación.  |
| IR_AL-E/A.033 | Porcentaje de alumnos que termina un nivel y se matricula en el nivel superior.   |
| IR_AL-E/A.034 | Porcentaje de alumnos oficiales que termina el Nivel Intermedio de un idioma en el número de convocatorias establecido. |
| IR_AL-E/A.035 | Porcentaje de alumnos oficiales que termina el Nivel Avanzado de un idioma en el número de convocatorias establecido.   |
| IR_AL-E/A.036 | Número de entrevistas (formales) personales del alumnado con los profesores.  |
| IR_AL-E/A.037 | Número de alumnos que conoce las horas de atención al alumnado del profesorado.   |
| IR_AL-E/A.038 | Número de veces que los alumnos no han sido atendidos por el profesor en su horario de atención/tutoría.                |

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| IR_AL-E/A.039 | Porcentaje de alumnos que cree que recibe del tutor la dedicación y la atención que necesita.                             |
| IR_AL-E/A.040 | Porcentaje de alumnos que solicita material complementario en el departamento.  |
| IR_AL-OF.001  | Número de alumnos que conoce las ofertas de trabajo recibidas en el centro.   |
| IR_AL-OF.002  | Número de alumnos que conoce la información sobre viajes lingüísticos recibida en el centro.                              |
| IR_AL-OF.003  | Número de estudiantes (universitarios, módulos FP,..) que solicitan hacer prácticas en el centro.                         |
| IR_AL-OF.004  | Número de estudiantes del Máster para ser profesor que solicitan hacer prácticas en el centro.                            |
| IR_AL-OF.005  | Porcentaje de alumnos que mensualmente/semanalmente utilizan la biblioteca/centro de recursos.                            |
| IR_AL-OF.006  | Porcentaje de alumnos que no tienen la biblioteca abierta en su horario.  |
| IR_AL-OF.007  | Porcentaje de alumnos que hacen uso de materiales audiovisuales e Internet.   |
| IR_AL-OF.008  | Porcentaje de préstamos realizados.   |
| IR_AL-OF.009  | Número de horas semanales que la biblioteca está abierta.   |
| IR_AL-OF.010  | Porcentaje de alumnado que solicitan asesoramiento sobre funcionamiento de la biblioteca/sala de recursos                 |
| IR_AL-OF.011  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al funcionamiento de la biblioteca.                                  |
| IR_AL-OF.012  | Porcentaje de alumnado que solicita otros servicios (sala autoaprendizaje, reprografía, actividades extraescolares, ...). |
| IR_AL-OF.013  | Porcentaje de alumnado que participan en la revista del centro.   |
| IR_AL-OF.014  | Porcentaje de alumnado que participan en las actividades extraescolares del centro.                                       |
| IR_AL-OF.015  | Porcentaje de alumnos que conoce las salidas profesionales de las titulaciones de la EOI.                                 |
| IR_AL-OF.016  | Porcentaje de alumnos que conoce las ofertas de trabajo recibidas en el centro.   |
| IR_AL-OF.017  | Número de alumnos que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.  |
| IR_AL-OF.018  | Porcentaje de alumnos que conoce la normativa sobre derechos y deberes del alumnado.                                      |
| IR_AL-OF.019  | Porcentaje de alumnos que conoce sus órganos de representación.   |
| IR_AL-OF.020  | Número de alumnos que conoce los acuerdos alcanzados en el Consejo Escolar.   |
| IR_AL-OF.021  | Porcentaje de alumnos que conoce cómo hacer llegar sugerencias o quejas a sus representantes.                             |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_AL-OF.022 | Número de alumnos que conoce la validez de la titulación de la EOI.   |
| IR_AL-OF.023 | Porcentaje de alumnos que conoce el procedimiento de información sobre las ausencias del profesorado.                                       |
| IR_AL-OF.024 | Porcentaje de alumnos que sabe cómo realizar cuestiones administrativas ordinarias (cambio de grupo, renunciaciones,...).                   |
| IR_AL-OF.025 | Porcentaje de alumnos que visita la web de la EOI en busca de información.  |
| IR_AL-OF.026 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al proceso de admisión de alumnos.   |
| IR_AL-OF.027 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al proceso de matriculación.   |
| IR_AL-OF.028 | Número de alumnos que han solicitado beca.  |
| IR_AL-OF.029 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al funcionamiento administrativo del centro.   |
| IR_AL-OF.030 | Porcentaje de alumnos que conoce el organigrama funcional del centro.   |
| IR_AL-OF.031 | Porcentaje de alumnos que conoce a las personas que desempeñan cargos directivos.   |
| IR_AL-OF.032 | Porcentaje de alumnos que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.  |
| IR_AL-OF.033 | Porcentaje de alumnos que conoce a sus representantes en la Junta de Delegados.   |
| IR_AL-OF.034 | Porcentaje de alumnos que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.   |
| IR_AL-OF.035 | Porcentaje de alumnos que conoce las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.                                     |
| IR_AL-OF.036 | Porcentaje de alumnos que conoce al Jefe/a de Estudios.   |
| IR_AL-OF.037 | Porcentaje de alumnos que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.   |
| IR_AL-OF.038 | Porcentaje de alumnos que conoce los programas europeos gestionados por el centro.  |
| IR_AL-OF.039 | Porcentaje de quejas/reclamaciones del alumnado debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.               |
| IR_AL-OF.040 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.). |
| IR_AL-OF.041 | Número y porcentaje de quejas/reclamaciones del alumnado resueltas respecto de total presentadas.   |
| IR_AL-OF.042 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a la puntualidad y asistencia del profesorado.   |
| IR_AL-OF.043 | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a las bajas del profesorado.   |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| IR_AL-OF.044  | Porcentaje de alumnos que conoce el plan de evacuación del centro.   |
| IR_AL-OF.045  | Porcentaje de alumnos que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.                                |
| IR_AL-OF.046  | Porcentaje de alumnos que conoce el modo de participar en las actividades voluntarias del centro.                                      |
| IR_AL-OF.047  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al funcionamiento de la cafetería.  |
| IR_AL-OF.048  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro. |
| IR_AL-OF.049  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a la gestión medioambiental del centro.   |
| IR_AL-OF.050  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al plan de evacuación del centro.   |
| IR_AL-OF.051  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a la organización horaria de la docencia.   |
| IR_AL-OF.052  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.      |
| IR_AL-OF.053  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas del centro.                 |
| IR_AL-OF.054  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso del laboratorio del centro.              |
| IR_AL-OF.055  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de multimedia del centro.   |
| IR_AL-OF.056  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al estado de conservación, limpieza y orden de las aulas del centro.              |
| IR_AL-OF.057  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.   |
| IR_AL-OF.058  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto al mobiliario y equipos del centro.   |
| IR_AL-OF.059  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a las medidas de seguridad del centro.  |
| IR_AL-OF.060  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a las medidas de higiene del centro.  |
| IR_AL-OF.061  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.                        |
| IR_AL-OF.062  | Número de quejas/reclamaciones del alumnado respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.                          |
| IR_AL-GRA.001 | Porcentaje de alumnado que conoce las colaboraciones del centro con otras instituciones.   |

| CÓDIGO       | Descripción  |
|--------------|--|
| 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-RI.004 | Porcentaje de actividades promovidas por el profesorado para aumentar el clima de convivencia.                                   |
| IR_AL-RI.005 | Porcentaje de actividades promovidas por el centro para aumentar el clima de convivencia.  |
| IR_AL-I.001  | Porcentaje de alumnos que se matriculan en el centro como consecuencia de la campaña informativa realizada por el propio centro. |
| IR_AL-I.002  | Porcentaje de alumnos que conoce los signos externos de imagen del centro.   |
| IR_AL-I.003  | Porcentaje de quejas/reclamaciones del alumnado debido a la imagen del centro.   |
| IR_AL-I.004  | Número de alumnos que han elegido el centro por recomendación de otros alumnos.  |
| IR_AL-I.005  | Porcentaje de alumnos que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.   |
| IR_AL-I.006  | Porcentaje de alumnos que desean mantener relaciones con el centro al finalizar sus estudios.                                    |
| IR_AL-I.007  | Porcentaje de alumnos que creen pertenecer a un centro de prestigio.   |
| IR_AL-I.008  | Porcentaje de alumnos que conoce la publicidad institucional del centro.   |
| IR_AL-MP.001 | Porcentaje de alumnos que participan en los órganos de representación de alumnos.  |
| IR_AL-MP.002 | Porcentaje de alumnos que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.   |
| IR_AL-MP.003 | Porcentaje de alumnos que participa en las actividades extraescolares que organiza el centro.                                    |
| IR_AL-MP.004 | Porcentaje de alumnos que participa en las actividades (no escolares) que promueve el centro.                                    |

#### 4.2.2. Indicadores de Rendimiento del Personal de Administración y Servicios

| CÓDIGO         | Descripción  |
|----------------|--|
| IR_PAS-DOC.001 | Número y porcentaje de PAS que conoce el organigrama funcional del centro. |

| CÓDIGO         | Descripción  |
|----------------|--|
| 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 cree que el trato del profesorado hacia ellos es justo y equitativo.                                    |
| IR_PAS-DOC.005 | Número y porcentaje de PAS que ha recibido algún reconocimiento desde la dirección por el trabajo realizado.                           |
| IR_PAS-DOC.006 | Número y porcentaje de PAS que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.  |
| IR_PAS-DOC.007 | Número y porcentaje de PAS que cree que sus representantes en el Consejo Escolar les informan adecuadamente sobre los temas tratados.  |
| IR_PAS-DOC.008 | Número y porcentaje de PAS que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.   |
| IR_PAS-DOC.009 | 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 PAS que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.  |
| IR_PAS-FOC.003 | Número y porcentaje de PAS que conoce las funciones y obligaciones del personal del centro.  |
| IR_PAS-FOC.004 | Número y porcentaje de PAS que conoce las funciones y obligaciones que le son propias.   |
| IR_PAS-FOC.005 | Número de quejas/reclamaciones del PAS debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.                   |
| IR_PAS-FOC.006 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a la información recibida sobre la organización y el funcionamiento del centro.        |
| IR_PAS-FOC.007 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.). |
| IR_PAS-FOC.008 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.      |
| IR_PAS-FOC.009 | Número y porcentaje de quejas/reclamaciones del PAS resueltas respecto de total presentadas.   |
| IR_PAS-FOC.010 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a su turno horario.  |
| IR_PAS-FOC.011 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al funcionamiento de la cafetería.   |
| IR_PAS-FOC.012 | Número de quejas/reclamaciones PAS respecto a la gestión medioambiental del centro.  |
| IR_PAS-FOC.013 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al plan de evacuación del centro.  |

| CÓDIGO         | Descripción   |
|----------------|---|
| IR_PAS-FOC.014 | Número y porcentaje de PAS que conoce el reglamento de régimen interior del centro.   |
| IR_PAS-FOC.015 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al funcionamiento administrativo del centro.  |
| IR_PAS-FOC.016 | Número y porcentaje de PAS que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.                        |
| IR_PAS-GRA.001 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.                       |
| IR_PAS-GRA.002 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a los espacios de que dispone para realizar su trabajo.                             |
| IR_PAS-GRA.003 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al mobiliario, los equipos y la tecnología de que dispone para realizar su trabajo. |
| IR_PAS-GRA.004 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.     |
| IR_PAS-GRA.005 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.                            |
| IR_PAS-GRA.006 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a las medidas de seguridad del centro.  |
| IR_PAS-GRA.007 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a las medidas de higiene del centro.  |
| IR_PAS-GRA.008 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.                          |
| IR_PAS-GRA.009 | Número de quejas/reclamaciones del PAS causadas por las instalaciones del centro.   |
| IR_PAS-GRA.010 | Número de quejas/reclamaciones del PAS respecto al programa de gestión administrativa 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 profesorado con el PAS.                                     |
| IR_PAS-RI.003  | Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento del alumnado con el PAS.  |
| IR_PAS-RI.004  | Número de incidencias disciplinarias causadas por el comportamiento de los órganos unipersonales del centro con el PAS.             |
| IR_PAS-RI.005  | Número de quejas/reclamaciones del PAS debidas a las relaciones con el personal del centro.   |
| IR_PAS-RI.006  | Número de quejas/reclamaciones del PAS debidas a las relaciones con el equipo de limpieza.  |
| IR_PAS-RI.007  | Número de quejas/reclamaciones del PAS debidas a las relaciones con el personal externo (proveedores, carteros, electricistas,..).  |
| IR_PAS-I.001   | Número y porcentaje de PAS que conoce los signos externos de imagen del centro.   |



| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| IR_PAS-I.002  | Número y porcentaje PAS que conoce la publicidad institucional del centro.                                  |
| IR_PAS-I.003  | Número de quejas/reclamaciones del PAS debido a la imagen del centro.                                       |
| IR_PAS-I.004  | Número y porcentaje de PAS que conoce la información que el centro transmite al exterior.                   |
| IR_PAS-I.005  | Número y porcentaje de PAS que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.                       |
| IR_PAS-I.006  | Número y porcentaje de PAS que cree pertenecer a un centro de prestigio.                                    |
| IR_PAS-I.007  | Número de quejas/reclamaciones del PAS debido a la imagen del centro.                                       |
| IR_PAS-I.008  | Porcentaje de PAS que piensa que pertenece a un centro de prestigio.  |
| 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 participan en los órganos de representación de alumnos.                      |
| IR_PAS-MP.002 | Número y porcentaje de PAS que se presenta a las elecciones al Consejo Escolar.                             |
| IR_PAS-MP.003 | Número y porcentaje de PAS que participa en las actividades que organiza el centro.                         |
| IR_PAS-MP.004 | Número y porcentaje de PAS que participa en los procesos de comunicación del centro.                        |
| IR_PAS-MP.005 | Número y porcentaje de PAS que se implica en la toma de decisiones del centro.                              |
| IR_PAS-MP.006 | Número y porcentaje de PAS que participa en los procesos de mejora continua y de gestión del cambio.        |

#### 4.2.3. Indicadores de Rendimiento del Profesorado

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_P-E/A.001 | Número y porcentaje de profesores que conoce y aplica los contenidos (objetivos, contenidos mínimos, criterios de evaluación, temporalización, metodología, instrumentos de evaluación, criterios de calificación y promoción) establecidos en las programaciones didácticas. |
| IR_P-E/A.002 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las programaciones didácticas elaboradas por los departamentos.   |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_P-E/A.003 | Número de profesores que participan en la elaboración/revisión de la programación.  |
| IR_P-E/A.004 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los materiales y recursos didácticos utilizados para el desarrollo de las programaciones. |
| IR_P-E/A.005 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los materiales didácticos seleccionados para uso del alumnado.                            |
| IR_P-E/A.006 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actividades extraescolares y complementarias programadas.                             |
| IR_P-E/A.007 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al procedimiento de revisión de notas.  |
| IR_P-E/A.008 | Número y porcentaje de profesores que adecuan su programación de aula a la programación didáctica del departamento.                                 |
| IR_P-E/A.009 | Número y porcentaje de profesores que incluyen en su programación de aula variaciones respecto a la programación del departamento.                  |
| IR_P-E/A.010 | Número y porcentaje de profesores que cumplen en su totalidad su programación de aula.  |
| IR_P-E/A.011 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al desarrollo del proceso de enseñanza-aprendizaje en el aula.                              |
| IR_P-E/A.012 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al trabajo desarrollado en el aula por el alumnado.   |
| IR_P-HAA.001 | Número y porcentaje de profesores que conocen las funciones de las Horas de Atención al Alumnado.   |
| IR_P-HAA.002 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento de las Horas de Atención al Alumnado.                                     |
| 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 de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actividades realizadas por la dirección del centro.                                   |
| IR_P-DOC.004 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la accesibilidad de la dirección del centro.  |
| IR_P-DOC.005 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actividades realizadas por el jefe de estudios.                                       |
| IR_P-DOC.006 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento del Consejo escolar.  |
| IR_P-DOC.007 | Número y porcentaje de profesores que conoce las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar.                                 |
| IR_P-DOC.008 | Número y porcentaje de profesores que conoce las decisiones adoptadas por el Consejo Escolar.   |
| IR_P-DOC.009 | Número y porcentaje de profesores que conoce a sus representantes en el Consejo Escolar.  |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_P-DOC.010 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actuaciones de sus representantes en el Consejo Escolar.                              |
| IR_P-DOC.011 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la información que recibe sobre las decisiones del Consejo Escolar.                       |
| IR_P-DOC.012 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento de las diferentes comisiones constituidas en el seno del Consejo Escolar. |
| IR_P-DOC.013 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actuaciones de la/s Asociación/es de Alumnos del centro.                              |
| IR_P-DOC.014 | Número y porcentaje de profesores que conoce las actividades que realiza/n la/s Asociación/es de Alumnos del centro.                                |
| 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 la PGA.  |
| IR_P-FOC.003 | Número y porcentaje de profesores que participa en la elaboración de la PGA.  |
| IR_P-FOC.004 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al seguimiento de la PGA.   |
| IR_P-FOC.005 | Número y porcentaje de profesores que conoce la Memoria Final elaborada por el centro.  |
| IR_P-FOC.006 | Número y porcentaje de profesores que participa en la elaboración de la Memoria Final.  |
| IR_P-FOC.007 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al proceso establecido para la revisión y mejora de la Memoria Final.                       |
| IR_P-FOC.008 | Número y porcentaje de profesores que conoce el Plan de Normalización Lingüística del centro.   |
| IR_P-FOC.009 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la organización y el funcionamiento del Plan de Normalización Lingüística del centro.     |
| IR_P-FOC.010 | Número y porcentaje de profesores que conoce los programas europeos gestionados por el centro.  |
| IR_P-FOC.011 | Número y porcentaje de profesores que conoce el Reglamento de Régimen Interior del centro.  |
| IR_P-FOC.012 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la aplicación del RRI del centro.   |
| IR_P-FOC.013 | Número de documentos recibidos por el profesorado respecto a la organización y funcionamiento del centro.   |
| IR_P-FOC.014 | Número de documentos recibidos por el profesorado respecto a la planificación y desarrollo del curso.   |
| IR_P-FOC.015 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro.                        |
| IR_P-FOC.016 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la planificación y distribución horaria de los grupos de alumnos.                         |

| CÓDIGO       | Descripción  |
|--------------|--|
| IR_P-FOC.017 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la organización horaria de la docencia.  |
| IR_P-FOC.018 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los horarios extraescolares del centro.  |
| IR_P-FOC.019 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los temas tratados y acuerdos tomados en las reuniones de claustro.                  |
| IR_P-FOC.020 | Número y porcentaje de profesores que se implica en la aplicación de los acuerdos tomados por el claustro.                                     |
| IR_P-FOC.021 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los temas tratados y acuerdos tomados en las reuniones de los departamentos.         |
| IR_P-FOC.022 | Número y porcentaje de profesores que conoce las funciones del jefe de departamento.   |
| IR_P-FOC.023 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las actividades del jefe del departamento.   |
| IR_P-FOC.024 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la organización y el funcionamiento de los departamentos.                            |
| IR_P-FOC.025 | Número y porcentaje de profesores que se implica en la aplicación de los acuerdos por los departamentos.                                       |
| IR_P-FOC.026 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al sistema de control de asistencia del alumnado establecido por el centro.            |
| IR_P-FOC.027 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.). |
| IR_P-FOC.028 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento de la biblioteca.  |
| IR_P-FOC.029 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento de la cafetería.   |
| IR_P-FOC.030 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a los servicios auxiliares (taquillas, teléfono, etc.) que proporciona el centro.      |
| IR_P-FOC.031 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la gestión medioambiental del centro.  |
| IR_P-FOC.032 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al plan de evacuación del centro.  |
| IR_P-FOC.033 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al proceso de matriculación.   |
| IR_P-FOC.034 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la gestión de becas.   |
| IR_P-FOC.035 | Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso de acogida de nuevos profesores.   |
| IR_P-FOC.036 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al funcionamiento administrativo del centro.   |
| IR_P-FOC.037 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al cumplimiento de los horarios del PAS.   |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_P-FOC.038 | Número y porcentaje de profesores que conoce el proceso para la presentación de quejas/reclamaciones.   |
| IR_P-FOC.039 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la resolución de sus quejas/reclamaciones.  |
| IR_P-FOC.040 | Número y porcentaje de profesores que conoce el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.   |
| IR_P-FOC.041 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado resueltas respecto de total presentadas.   |
| IR_P-GP.001  | Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la dirección del centro para la designación de los jefes de departamento.                 |
| IR_P-GP.002  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la designación de los jefes de departamento.         |
| IR_P-GP.003  | Número y porcentaje de profesores que conoce los criterios que aplica la jefatura del departamento para la designación de los coordinadores de departamento.    |
| IR_P-GP.004  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la designación de los coordinadores de departamento. |
| IR_P-GP.005  | 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.006  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la elaboración de los horarios lectivos.             |
| IR_P-GP.007  | 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.008  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la aplicación de los criterios establecidos para la asignación de las horas complementarias.          |
| IR_P-GP.009  | Número y porcentaje de profesores que solicita la modificación del horario que le ha sido asignado.   |
| IR_P-GP.010  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a la receptividad de la dirección a sus preferencias y necesidades horarias.                            |
| IR_P-GRA.001 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.                            |
| IR_P-GRA.002 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.                              |
| IR_P-GRA.003 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de los laboratorios del centro.                                |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_P-GRA.004 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al equipamiento, la disponibilidad y uso de las aulas de informática del centro.                |
| IR_P-GRA.005 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y de los talleres del centro. |
| IR_P-GRA.006 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.                 |
| IR_P-GRA.007 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto al mobiliario y equipos del centro.   |
| IR_P-GRA.008 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las medidas de seguridad del centro.  |
| IR_P-GRA.009 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las medidas de higiene del centro.  |
| IR_P-GRA.010 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.                                      |
| IR_P-GRA.011 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las instalaciones (calefacción, aire, etc) del centro.  |
| IR_P-GRA.012 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado respecto a las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.                           |
| IR_P-GRA.013 | Número de quejas/reclamaciones del profesorado 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 de quejas/reclamaciones del profesorado debido a la imagen del centro.   |
| IR_P-I.004   | Número y porcentaje de profesores que conoce la información que el centro transmite al exterior.  |
| IR_P-I.005   | Número y porcentaje de profesores que recomendaría a otras personas la entrada en el centro.  |

| CÓDIGO      | Descripción   |
|-------------|---|
| IR_P-I.006  | Número y porcentaje de profesores que cree pertenecer a un centro de prestigio.                                     |
| IR_P-I.007  | Número de quejas/reclamaciones del profesorado debido a 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.                               |

#### 4.2.4. Indicadores de Rendimiento del Entorno

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_E-DOC.001 | Número de quejas y reclamaciones del entorno debido a las relaciones con los responsables del centro.                           |
| IR_E-DOC.002 | Número de quejas y reclamaciones del entorno debido a la conflictividad que el centro genera en su entorno.                     |
| IR_E-DOC.003 | Número de quejas/reclamaciones resueltas por la dirección del centro respecto de las presentadas por el entorno.                |
| IR_E-DOC.004 | Número de reuniones realizadas entre la dirección del centro y el entorno para resolver la conflictividad que el centro genera. |
| IR_E-FOC.001 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a las actividades que desarrolla el centro.                                 |

| CÓDIGO       | Descripción   |
|--------------|---|
| IR_E-FOC.002 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a la seguridad vial en el exterior del centro.                              |
| IR_E-FOC.003 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al proceso de evacuación del centro.  |
| IR_E-FOC.004 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a la gestión de los residuos que el centro genera.                          |
| IR_E-FOC.005 | Número de documentos informativos recibidos por el entorno respecto a las enseñanzas que se imparten en el centro.              |
| IR_E-GRA.001 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a las instalaciones que el centro pone a su disposición.                    |
| IR_E-GRA.002 | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a la accesibilidad a las instalaciones que el centro pone a su disposición. |
| IR_E-I.001   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al comportamiento del alumnado en el exterior del centro.                   |
| IR_E-I.002   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al comportamiento del personal del centro en el exterior del mismo.         |
| IR_E-I.003   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al proceso de entrada y salida del alumnado y del personal del centro.      |
| IR_E-I.004   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al mantenimiento, limpieza y cuidado de las zonas externas al centro.       |
| IR_E-I.005   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a los ruidos ocasionados por el centro.                                     |
| IR_E-I.006   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto a la imagen del centro.   |
| IR_E-I.007   | Número de quejas/reclamaciones del entorno respecto al impacto social que el centro provoca.                                    |
| IR_E-I.008   | Número y de personas del entorno que considera que el centro es un centro de prestigio.   |
| IR_E-I.009   | Número de personas del entorno que considera que el centro contribuye a mejorar el entorno en el que se encuentra.              |
| IR_E-I.010   | Número de personas del entorno que considera que el centro ha contribuido a mejorar la economía del entorno.                    |

#### 4.2.5. Indicadores de Rendimiento de la Inspección Educativa

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| IR_IE-E/A.001 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al ejercicio de la función docente.                   |
| IR_IE-E/A.002 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a las programaciones didácticas de los departamentos. |
| IR_IE-E/A.003 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de las programaciones didácticas.     |



| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| IR_IE-E/A.004 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la coordinación didáctica de los departamentos.  |
| IR_IE-E/A.005 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la falta de actualización de las programaciones didácticas.                            |
| IR_IE-HAA.001 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al funcionamiento y organización de las Horas de Atención al Alumnado.                   |
| IR_IE-DOC.001 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al desempeño de las funciones del equipo directivo.                                      |
| IR_IE-DOC.002 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la información que recibe de la organización y el funcionamiento del centro.           |
| IR_IE-DOC.003 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro por la falta de respuesta del centro a sus requerimientos y demandas.                             |
| IR_IE-DOC.004 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la demora del centro en satisfacer sus requerimientos y demandas.                      |
| IR_IE-DOC.005 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de la normativa vigente (ROF, Instrucciones de comienzo de curso, etc.). |
| IR_IE-DOC.006 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de la normativa para la evaluación del alumnado.                         |
| IR_IE-DOC.007 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de la normativa sobre la expedición de títulos.                          |
| IR_IE-DOC.008 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de la normativa sobre la admisión de alumnos.                            |
| IR_IE-DOC.009 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento de los plazos establecidos para la remisión de documentación.            |
| IR_IE-DOC.010 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la elaboración de la documentación administrativa.                                     |
| IR_IE-DOC.011 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la elaboración de la documentación académica.  |
| IR_IE-DOC.012 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la cumplimentación de las actas de evaluación.   |
| IR_IE-DOC.013 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al proceso de gestión de becas.  |
| IR_IE-FOC.001 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al funcionamiento del Consejo Escolar.   |
| IR_IE-FOC.002 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al contenido y aplicación de los diferentes Planes y Programas del centro.               |
| IR_IE-FOC.003 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al contenido y aplicación de la Programación General Anual del centro.                   |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| IR_IE-FOC.004 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la cumplimentación y contenidos de la Memoria Final del centro.       |
| IR_IE-FOC.005 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a las actividades extraescolares programadas por el centro.             |
| IR_IE-FOC.006 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la planificación horaria de la docencia.                              |
| IR_IE-FOC.007 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a los horarios del profesorado.   |
| IR_IE-FOC.008 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la planificación de grupos y plantilla del centro.                    |
| IR_IE-FOC.009 | Número de documentos recibidos por el inspector respecto a la planificación y desarrollo del curso.                                      |
| IR_IE-FOC.010 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión de las bases de datos documentales del centro.             |
| IR_IE-FOC.011 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al control de asistencia y puntualidad del profesorado.                 |
| IR_IE-FOC.012 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al control de asistencia del alumnado.                                  |
| IR_IE-FOC.013 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al cumplimiento del calendario escolar.                                 |
| IR_IE-FOC.014 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la aplicación del Reglamento de Régimen Interior.                     |
| IR_IE-FOC.015 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al desarrollo del inicio del curso.                                     |
| IR_IE-FOC.016 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión de sanciones y expedientes disciplinarios.                 |
| IR_IE-FOC.017 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a los informes sobre la actuación del profesorado en prácticas.         |
| IR_IE-FOC.018 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a las medidas de seguridad del centro.                                  |
| IR_IE-FOC.019 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a las medidas de higiene del centro.                                    |
| IR_IE-FOC.020 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a las soluciones adoptadas por el centro ante barreras arquitectónicas. |
| IR_IE-FOC.021 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión medioambiental del centro.                                 |
| IR_IE-FOC.022 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto al Plan de evacuación del centro.                                       |
| IR_IE-FOC.023 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión de residuos que genera el centro.                          |
| IR_IE-FOC.024 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la seguridad externa del centro.                                      |

| CÓDIGO        | Descripción  |
|---------------|--|
| IR_IE-GP.001  | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión de los recursos humanos del centro.    |
| IR_IE-GRA.001 | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la gestión de los recursos económicos del centro. |
| IR_IE-I.001   | Número de quejas/reclamaciones del inspector del centro respecto a la imagen del centro.                             |

#### 4.2.6. Indicadores de Rendimiento de las Empresas suministradoras

Los indicadores definidos se agrupan en 2 dimensiones: (9)

| CÓDIGO        | Descripción   |
|---------------|---|
| IR_EM-FOC.001 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la gestión administrativa del centro.                                   |
| IR_EM-FOC.002 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la documentación relativa a la gestión de la contratación del servicio. |
| IR_EM-FOC.003 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la disponibilidad horaria del centro.                                   |
| IR_EM-FOC.004 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la atención recibida por parte del PAS.                                 |
| IR_EM-FOC.005 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a su relación con la dirección (secretario/a) del centro.                 |
| IR_EM-FOC.006 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la accesibilidad telefónica (fax, correo electrónico,..) del centro.    |
| IR_EM-FOC.007 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la forma de pago.   |
| IR_EM-FOC.008 | Número de quejas/reclamaciones de las empresas respecto a la rapidez de pago.   |
| IR_EM-I.001   | Número y porcentaje de empresas que considera que se relaciona con un centro de prestigio.  |

#### 4.3. Indicadores de Clave de Rendimiento de la Escuela Oficial de Idiomas

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 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 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 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 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 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 medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión oral en el nivel básico.  |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión escrita en el nivel básico.   |

|   |
|---|
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión oral en el nivel básico.   |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión escrita en el nivel básico.  |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión oral en el nivel intermedio.   |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión escrita en el nivel intermedio.  |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión oral en el nivel intermedio.   |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión escrita en el nivel intermedio.  |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión oral en el nivel avanzado.   |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la comprensión escrita en el nivel avanzado.  |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión oral en el nivel avanzado.   |
| Número medio y porcentaje de horas dedicadas al desarrollo de la expresión escrita en el nivel avanzado.  |
| Número y porcentaje de alumnos egresados respecto de los matriculados.  |
| Número y porcentaje total de alumnos evaluados positivamente.   |
| Número y porcentaje total de alumnos no evaluados positivamente.  |
| Número y porcentaje de alumnos de que se presenta a las Pruebas de Certificación de centros examinadores externos o por cuenta propia respecto de los matriculados. |
| Número y porcentaje de alumnos que aprueban las pruebas de centros examinadores externos o por cuenta propia respecto de los presentados.                           |
| Número y porcentaje de alumnos que abandonan los estudios respecto de los matriculados.   |
| Número y porcentaje de alumnos del Nivel Básico que obtiene el título correspondiente respecto de los matriculados.   |
| Número y porcentaje de alumnos del Nivel Intermedio que obtiene el título correspondiente respecto de los matriculados.   |
| Número y porcentaje de alumnos del Nivel Avanzado que obtiene el título correspondiente respecto de los matriculados.   |

|   |
|---|
| Índice de absentismo del alumnado del Nivel Básico.   |
| Índice de absentismo del alumnado del Nivel Intermedio.   |
| Índice de absentismo del alumnado del Nivel Avanzado.   |
| Índice de absentismo del profesorado.   |
| Número y porcentaje de alumnos que consideran que el aprendizaje de su idioma ha contribuido a su inserción laboral tras finalizar el Nivel Básico.     |
| Número y porcentaje de alumnos que consideran que el aprendizaje de su idioma ha contribuido a su inserción laboral tras finalizar el Nivel Intermedio. |
| Número y porcentaje de alumnos que consideran que el aprendizaje de su idioma ha contribuido a su inserción laboral tras finalizar el Nivel Avanzado.   |
| 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.

**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 inmediato.

## 6. BIBLIOGRAFÍA/ENLACES DE INTERÉS

### 6.1. ENTIDADES

1. INCE - Instituto Nacional de Calidad y Evaluación <http://www.ince.mec.es>
2. Generalitat Valenciana. Conselleria de cultura, educación y deportes. <http://www.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'Avaluació del Sistema Educatiu <http://www.gencat.net/ense/csda/>
6. Dirección General de Evaluación, Innovación y Calidad Educativa y de la Formación Profesional <http://www.edu.gva.es/dgavaluacio>
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/kti/>
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. MECED: 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. ARTÍCULOS

- Advanced Education Council of British Columbia (1992). *An overview of institutional evaluation in British Columbia colleges and institutes. En H. R. Kells, Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control. (Appendix D, pp. 196-206). London: Jessica Kingsley.*
- Astin, A. W. (1985) (1985). *Achieving educational excellence: A critical assessment of priorities and practices in higher education.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education.* Phoenix, AZ: American Council on Education and Oryx Press.
- Banta, T. W. & Borden, V. M. H. (1994). Performance indicators for accountability and improvement. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (Eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 95-105). New Directions for Institutional Research, No. 82 Summer). San Francisco: Jossey-Bass.
- Berdahl, R. O. & Millett, J. D. (1991). Autonomy and accountability in US higher education. En G. Neave & F. A. van Vught (Eds.), *Prometheus bound:*

*The changing relationship between government and higher education in Western Europe* (pp. 215-238). Oxford: Pergamon Press.

- Bergquist, W. H. (1995). *Quality through access, access with quality: The new imperative for higher education*. San Francisco: Jossey-Bass
- Bogue, E. G. & Saunders, R. L. (1992). *The evidence for quality*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borden, V. M. H. & Bottrill, K. V. (1994). Performance indicators: History, definitions, and methods. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (Eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 5-21). New Directions for Institutional Research, No. 82 (Summer). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bormans, M. J.; Brouwer, R.; In't Veld, R. J.; Mertens, F. J. (1987) The role of performance indicators in improving the dialogue between government and universities. *International Journal of Management in Higher Education*, 11, 2, 181-194.
- Brunner, J. J. (1994). Educación superior en América Latina: Coordinación, financiamiento y evaluación. En C. Marquis (Compilador), *Evaluación universitaria en el Mercosur* (pp. 67-117). Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación, Secretaría de Políticas Universitarias.
- Brunner, J. J. (1997). Calidad y evaluación en la educación superior. En E. Martínez y M. Letelier (Editores), *Evaluación y acreditación universitaria* (pp. 9-44). Editorial Nueva Sociedad.
- Cave, M.; Hanney, S.; Henkel, M.; Kogan, M. (1997) *The use of performance indicators in higher education*. London, Jessica Kingsley.
- Consejo de Universidades (1997) *Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Primera convocatoria*. Madrid, Consejo de Universidades.
- Consejo de Universidades (2000) *Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Segunda convocatoria*. Madrid, Consejo de Universidades.
- Corredor, J. (1999). *Manual de datos e indicadores de gestión*. Vicerectorado Administrativo de la Universidad Central de Venezuela. Caracas (En prensa).
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Cuenin, S. (1987) The use of performance indicators in universities: an international survey. *International Journal of Management in Higher Education*, 11, 2, 117-139.

- David, F. R. (1994). *La gerencia estratégica*. Santafé de Bogotá: Fondo Editorial Legis.
- Deming, W. E. (1991). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Dochy, F. J. R. C.; Segers, M. S. R.; Wijnen, W. H. F. W. (1990): Selecting Performance Indicators. En Goedegebuure, L. C. J.; Maassen, P. A.M.; Westerheijden, D. F. (Ed.), *Peer Review and Performance Indicators*. Utrecht, Uitgeverij Lemma. Existe versión castellana en De Miguel, M.; Mora, J. G.; Rodríguez, S. (Eds.) *La evaluación de las instituciones universitarias*, Madrid, Consejo de Universidades, 1991.
- Gaither, G. H. (Ed) (1996) *Performance Indicators in higher education. What Works, What Doesn't, and What's Next?*. The Texas A&M University System.
- Goodstein, L. D., Nolan, T. M. y Pfeiffer, J. W. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.
- Green, D. (1994). What is quality in higher education? Concepts, policy and practice. En D. Green (Ed.), *What is quality in higher education?* (pp. 3-20). Buckingham, Great Britain: society for Research into Higher Education & Open University Press.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18, 9-34 Ishikawa, K. (1993) *¿Qué es el control total de calidad?*. Santafé de Bogotá: Editorial Norma.
- Hernando Salcedo Galvis. Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional. (1999)
- Kells, H. (1993) *The development of performance indicators for higher education. A compendium for twelve countries*. Paris, OCDE.
- Kells, H. R. (1992). *Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control*. London: Jessica Kingsley.
- Kisilevsky, M. (1999) Indicadores universitarios en la mira: el caso de Argentina. En Vidal, J. (Ed.) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Consejo de Universidades, Madrid.
- Mayhew, L. B., Ford, P. J. & Hubbard, D. L (1990). *The quest for quality: The challenge for undergraduate education en the 1990s*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Messik, S. (1989). Validity. En R. L. Linn (Ed.), *Educational measurement* (3rd ed., pp. 13-103). Washington, D.C.: American Council on Education and National Council on Measurement in Education.

- Municio, P. (2000). Evaluación de la calidad. *Documento distribuido por la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad*.
- Peters, T. J. y Waterman, R. H. (1984). *En busca de la excelencia: Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Santafé de Bogotá: Editorial Norma.
- Salcedo G., H. (1998a). La evaluación de la educación superior en perspectiva internacional. En C. Villarroel (Compilador), *Universidad, Estado y Evaluación: Nuevas Relaciones y Compromisos* (pp.13-74). Caracas: FUNDAYACUCHO (Colección Ideas).
- Taylor, B. E.; Massy, W. F. (1996) *Strategic Indicators for Higher Education*. Princeton, Peterson's.
- Vidal, J. (Ed.) (1999) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Consejo de Universidades, Madrid.
- Villarreal, E. (1999) La utilización de los indicadores de rendimiento en la financiación de la educación superior. En Vidal, J. (Ed.) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Consejo de Universidades, Madrid.

### 6.3. 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).
- Elementos para un diagnóstico del sistema educativo español - diagnóstico del sistema educativo - la escuela secundaria obligatoria 1997.
- Evaluación de la calidad en la enseñanza escolar. Proyecto piloto europeo.
- Evaluación de la educación secundaria obligatoria 2000. Datos básicos.
- Evaluación de la implantación de la formación profesional (Instituto canario de evaluación y calidad educativa).
- Evaluación de la nueva formación profesional una visión desde los titulados y las empresas, 2001(Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa).

- 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).
- Informe individualizado y consejo orientador en educación secundaria obligatoria. Cabrerizo Diago, J. (1999).
- 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).





## 7. ANEXOS

Anexo 1.- Documentos estudiados

Anexo 2.- Panel de expertos validadores.

Anexo 3.- Plantilla de validación.

Anexo 4.- Resultados de la experiencia piloto.

### 7.1. ANEXO 1. DOCUMENTOS ESTUDIADOS

|  | Institución                                       | Fecha           |
|--|---|-----------------|
| <a href="http://www.sc.edu/es/hdwrite/castellano/Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%C3%a1n.pdf">www.sc.edu/es/hdwrite/castellano/Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%C3%a1n.pdf</a>         | Universidad Autónoma de Barcelona                 | Agosto 2003     |
| <a href="http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm">europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm</a>   | Comunidad Europea                                 | Mayo 2000       |
| <a href="http://www.inem.es/otras/TTnet/ActacaliforAten.pdf">www.inem.es/otras/TTnet/ActacaliforAten.pdf</a>   | Oficina de empleo                                 | Junio 2003      |
| <a href="http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf">www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf</a>   | Universidad Internacional de Cataluña             | Abril 2003      |
| <a href="http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/367Ruano.PDF">www.campus-oei.org/revista/deloslectores/367Ruano.PDF</a>   | Canadian International Development Agency         | Enero 2003      |
| <a href="http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/221Mata.PDF">www.campus-oei.org/revista/deloslectores/221Mata.PDF</a>   | Universidad de Costa Rica                         | Noviembre 2001  |
| <a href="http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/Padula.PDF">www.campus-oei.org/revista/deloslectores/Padula.PDF</a>   | Jorge Eduardo Padula Perkins                      | Mayo 2001       |
| <a href="http://www.campus-oei.org/calidad/inicial.htm">www.campus-oei.org/calidad/inicial.htm</a>   | OEI   | 2001-2003       |
| <a href="http://www.prie.cl/espannol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad.Stgo2002.ppt">www.prie.cl/espannol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad.Stgo2002.ppt</a>   | Unesco-Gobierno de Chile                          | 2002            |
| <a href="http://www.stecyl.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm">www.stecyl.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm</a>   | El Mundo  | Mayo 2002       |
| <a href="http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/5.html">www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/5.html</a>   | Gaceta Universitaria                              | Octubre 2003    |
| <a href="http://www.ut.edu.co/idea/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc">www.ut.edu.co/idea/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc</a>   | Universidad del Tolima                            | Noviembre 2002  |
| <a href="http://www.dii.uchile.cl/docencia/mgpp/EstudiosCaso/CASO44.pdf">www.dii.uchile.cl/docencia/mgpp/EstudiosCaso/CASO44.pdf</a>   | Universidad de Chile                              | Agosto 2000     |
| <a href="http://80.81.104.134/2002-09-24/cultural/cultural13.htm">80.81.104.134/2002-09-24/cultural/cultural13.htm</a>   | El día.es   | Septiembre 2002 |
| <a href="http://www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf">www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf</a>   | Unicef  | Junio 2003      |
| <a href="http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/index_tablas.html">www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/index_tablas.html</a>   | Gaceta Universitaria                              | Octubre 2003    |
| <a href="http://www.oei.es/memoria/memo13_5.htm">www.oei.es/memoria/memo13_5.htm</a>   | OEI   | 1999-2002       |
| <a href="http://www.ife.edu.mx/resistencia_a_la_creacion_del_ife_educativo.htm">www.ife.edu.mx/resistencia_a_la_creacion_del_ife_educativo.htm</a>   | Instituto de fomento e investigación educativa    | Febrero 2001    |
| <a href="http://www.cuademosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973">www.cuademosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973</a>   | Universidad de Murcia                             | Marzo 2003      |
| <a href="http://www.dacso.edu.ar/libros/cuba/rodril.rf">www.dacso.edu.ar/libros/cuba/rodril.rf</a>   | Centro de investigación psicológica y sociológica |                 |
| <a href="http://www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddeeducacion/mu03001/mu0300100000000/index.html">www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddeeducacion/mu03001/mu0300100000000/index.html</a>             | Sisov   | Octubre 2003    |
| <a href="http://www.planeacion.unam.mx/sextocentro/doctos/linee.pdf">www.planeacion.unam.mx/sextocentro/doctos/linee.pdf</a>   | Jose Angel Pescador Osuna                         | Junio 2003      |
| <a href="http://wbln0018.worldbank.org/LA/ciocioclient.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/\$FILE/Oct_Fund_SP.pdf">wbln0018.worldbank.org/LA/ciocioclient.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/\$FILE/Oct_Fund_SP.pdf</a> | Banco Mundial                                     | Octubre 2002    |
| <a href="http://www.unesco.cl/pdf/actyeveni/ppe/boletin/artes/46-1.pdf">www.unesco.cl/pdf/actyeveni/ppe/boletin/artes/46-1.pdf</a>   | CONSED  | Agosto 1998     |
| <a href="http://www.oas.org/judse/3ministerial/espanol/equidadcalidad.doc">www.oas.org/judse/3ministerial/espanol/equidadcalidad.doc</a>   | OEA   |                 |
| <a href="http://www.ince.mec.es/cumbre/res9496.htm">www.ince.mec.es/cumbre/res9496.htm</a>   | OEI   | 1994-1996       |
| <a href="http://www.ince.mec.es/cumbre/d1-03.htm">www.ince.mec.es/cumbre/d1-03.htm</a>   | CIVESTAV-IPN                                      | 1996            |
| <a href="http://www.logos-net.net/filo/150_baseles/topic_n1t15_col.htm">www.logos-net.net/filo/150_baseles/topic_n1t15_col.htm</a>   | Ministerio de educación social                    | 2000-2002       |
| <a href="http://atzimba.crefal.edu.mx/nimce/document1.htm">atzimba.crefal.edu.mx/nimce/document1.htm</a>   | Biblioteca digital                                |                 |
| <a href="http://www.quepasa.cl/sitios/especiales/universidades/presentacion/metodologia.htm">www.quepasa.cl/sitios/especiales/universidades/presentacion/metodologia.htm</a>   |   | 2003            |
| <a href="http://www.prie.cl/espannol/doc/estructura_panorama_educativo.ppt">www.prie.cl/espannol/doc/estructura_panorama_educativo.ppt</a>   | Presentación                                      | 1999            |
| <a href="http://www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_1448_boletin_424">www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_1448_boletin_424</a>   | Secretaría de educación pública                   | Noviembre 2001  |
| <a href="http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm">europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm</a>   | omunidad europea                                  |                 |
| <a href="http://directory.google.com/Top/World/Espa%C3%B1ol/Pa%C3%AADses/Per%C3%BA/Educa%C3%B3n/">directory.google.com/Top/World/Espa%C3%B1ol/Pa%C3%AADses/Per%C3%BA/Educa%C3%B3n/</a>   |   |                 |
| <a href="http://www.anahuac.mx/educacion/noticias.5.html">www.anahuac.mx/educacion/noticias.5.html</a>   | Facultad de la educación                          | 2003            |
| <a href="http://www.cna.gov.co/cont/documentos/doc_aca/bas_par_pol_cal_edu_sup_col_un_gir_dar_aba_y_edg_dia.pdf">www.cna.gov.co/cont/documentos/doc_aca/bas_par_pol_cal_edu_sup_col_un_gir_dar_aba_y_edg_dia.pdf</a>           | Ministerio de educación nacional                  | 2003            |
| <a href="http://www.observatorio.org/colaboraciones/agularar.html">www.observatorio.org/colaboraciones/agularar.html</a>   | Observatorio ciudadano de la educación            | Septiembre 2002 |
| <a href="http://www.observatorio.org/estadisticas.html">www.observatorio.org/estadisticas.html</a>   | Observatorio ciudadano de la educación            | 2002-2003       |
| <a href="http://goteron.ugr.es/~serim/enlaces_documentos.html">goteron.ugr.es/~serim/enlaces_documentos.html</a>   |   |                 |
| <a href="http://www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_6.htm">www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_6.htm</a>   | Fundación corona                                  | Septiembre 2003 |
| <a href="http://www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_1.htm">www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_1.htm</a>   | Fundación corona                                  | Diciembre 2002  |
| <a href="http://www.schwartzman.org.br/simon/calidad.htm">www.schwartzman.org.br/simon/calidad.htm</a>   | Schwartzman                                       | 1988            |
| <a href="http://www.cse.cl/Publicaciones/Calidad/con_publica.htm">www.cse.cl/Publicaciones/Calidad/con_publica.htm</a>   | Consejo superior de educación                     | 2003            |
| <a href="http://www.simce.cl/paginas/presentacion.htm">www.simce.cl/paginas/presentacion.htm</a>   | Simce   | 2003            |
| <a href="http://www.ine.gov.bo/PDF/PUBLICACIONES/EstadisticasAnalisis/EstadisticasAnalisis.pdf">www.ine.gov.bo/PDF/PUBLICACIONES/EstadisticasAnalisis/EstadisticasAnalisis.pdf</a>   | Ine   | 2003            |

|   | Institución  | Fecha       |
|---|--|-------------|
| www.siise.gov.ec/fichas/educ8mm.htm   |  |             |
| www.funcionpublica.gob.mx/scagpo/dgorscs/reglas/2003/111_educacion03/completos/ro_fiupea_2003.htm | Secretaría de Educación pública                    | 2003        |
| www.memfod.edu uy/modulos/modulos/modulo1/GU%CD%A%20DE%20LECTURA%20informaci%F3n.pdf              | MEMFOD   | 2002        |
| www.monografias.com/trabajos14/taller/taller.shtml  |  |             |
| www.aneca.es/present/docs/ponencia_salvador_malo.pdf  | Centro nacional para la evaluación de la educación |             |
| decon.edu uy/network/BCU/aedo.pdf   |  |             |
| www.ideasapiens.com/actualidad/Documentos/texto_%20ley%20calidad%20ESO_%20gob%20PP.htm            | Ministerio de educación                            | Agosto 2002 |
| www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunocinc/edpobr01.htm                                     | CRECE  |             |
| www.lyd.com/programas/social.html   |  |             |
| www.aiep.org.ar/espa/anales/comentarios-replicas-01/Zablotsky.pdf                                 |  | 2000        |
| normalista.ilce.edu.mx/normalista/normat_academica/otros/compromiso.htm                           |  |             |
| comunidad.derecho.org/contautaula/Calidad%20y%20Flexibilidad%20en%20la%20Educacion%20Superior.doc |  | 2002        |
| www.feaps.org/servicios/CALIDAD%20INTEGRACION%20ESCOLAR.pdf                                       | FEAPS  | 2003        |
| escale.minedu.gob.pe/modules.php?name=News&new_topic=3  | Estadística y Calidad educativa                    | 2003        |
| www.copaes.org.mx/org_acreditadores/pdf/manual/manual_1.pdf                                       |  |             |
| atzimba.crefal.edu.mx/nimce/lineas.htm  | NIMCE  | 2003        |
| atzimba.crefal.edu.mx/nimce/LeydeCalidaddeEduca%F3nEspa%F1a.pdf                                   | NIMCE  | 2003        |
| usinfo.state.gov/espanol/cumbre/03072902.htm  | Departamento de educación de EEUU                  | 2003        |
| www.copaes.org.mx/que_es_el_copaes/pdf/principios/principios.PDF                                  | COPAES   | 2001        |
| contexto-educativo.com.ar/2000/5/nota-3.htm   |  | 2000        |
| www.piiie.cl/secciones/foro/RENDIMIENTO_NO_SINONIMO%20.htm  | PIIE   |             |
| www.foroeducativo.org.pe/pr-calidad.htm   | Foro educativo                                     | 2003        |
| comunidad-escolar.pntic.mec.es/702/inf02.html   | Comunidad escolar                                  | 2003        |
| www.oei.es/memoria/memo07_3.htm   | OEI  | 2003        |
| www.esap.edu.co/transparente/3443738.ppt  | ESAP   |             |
| dineece.me.gov.ar/institucional/news/news4.htm  | DINIECE  | 2003        |
| www.ect.juntaex.es/sqpl/pdf/foce.pdf  | B.O.E.   | 2002        |
| www.summit-americas.org/Education/education-spanish.htm   | Cumbre de las Américas                             |             |
| www.ine.es/inebase/cgi/um?L=0   | INE  |             |
| www.ine.es/fuentes/numero18/fest17.html   | INE  | 1996        |
| www.fuhem.es/EDUCACION/cie/documentos/Maragall.PDF  | Hogar del empleado (Pasqual Maragall i Mira)       | 2002        |
| www.ucaldas.edu.co/luminal/iespecial5.asp   | Universidad de Caldas                              | 2003        |
| www.izquierda-unida.es/informes/LOU/educaciondecalidad.htm  | Izquierda Unida                                    | 2002        |
| capacitacion.ilce.edu.mx/inee/faq.htm   | INEE   |             |
| www.conicyt.cl/creativa/ponen-creativa.html   | Gobierno de Chile                                  | 2003        |
| 200.23.8.226/sisesia/metad2.html  | SISEIA   |             |
| www.ugr.es/~vic_plan/evaluacion/doc/jomada_ucua.ppt   | UCUA   | 2002        |
| www.ricu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/ MR_Bolivia_1.doc                                   | UNSLP  |             |
| www.excelduc.org.mx/index.cfm?catID=198&subcatID=85   | Excelduc   |             |
| www.piiie.cl/documentos/produccion_conocimiento.pdf   | PIIE   | 2003        |
| juridica.udea.edu.co/jur/normas/decreto_1781_2003.html  | República de Colombia                              | 2003        |
| www.oas.org/udse/planedu1.html  | OEA  |             |
| www.umce.cl/facultades/filosofia/pedagogica/ revista_temaspedagogicos5.html                       | Universidad Metropolitana de Ciencias de la Edu.   | 2000        |
| www.lasalle.edu.co/ventos/rectoria/images/ documentos/ministra_de_educacion.ppt                   | Ministerio de Educación de Colombia                |             |
| www.asies.org/gtr/1998.htm  | ASIES  | 1998        |
| biblioteca.mineduc.cl/ detalle.php?categoria=7&Listado=2  | MINEDUC  | 2002        |
| www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/ materiales_de_apoyo/serie14.pdf                        | Consejo Nacional de Reconocimientos Académicos     | 1991        |
| www.cse.cl/Publicaciones/con_publicaciones.htm  | CSE  | 2 veces/año |
| www.ine.gov.bo/mecovi/presentacion/educacion.ppt  | MEC(Bolivia)                                       | 1996-2000   |
| www.uca.es/escuela/juridicos_econo_cg/ bib-inve%20y%20docen.htm                                   | Universidad de Cádiz                               |             |
| www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch2.html   | CIID (Montevideo)                                  |             |
| www.mtm.ufsc.br/~raies/revista15.html   | Revista de Rede de Avaliação Institucional         | 2000        |
| www.logos-net.net/ilo/150_base/es/topic_ilt21_eu.htm  | CEE  |             |
| www.congreso.unam.mx/11/ulloo.htm   | ENEP Acatlán                                       |             |
| www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch1.html   | CIID (Montevideo)                                  | 1997        |
| www.uma.es/servicios/internac/observinnovac_esp.htm   | Observación e Innovación                           |             |
| www.mineduc.cl/doc/supervision/supervision.htm  | Gobierno de Chile                                  | 2001        |

|  | Institución  | Fecha     |
|--|--|-----------|
| <a href="http://www.netmedia.info/netmedia/ articulos.php?id_sec=32&amp;id_art=2277">www.netmedia.info/netmedia/ articulos.php?id_sec=32&amp;id_art=2277</a>   | Instituto de Educación Aguascalientes              | 2001      |
| <a href="http://www.unesco.org.uy/educacion/compromisos.html">www.unesco.org.uy/educacion/compromisos.html</a>   | UNESCO   | 2000      |
| <a href="http://www.presidencia.gov.co/cne/2003/junio/30/05302003.htm">www.presidencia.gov.co/cne/2003/junio/30/05302003.htm</a>   | Gobierno de Colombia                               |           |
| <a href="http://www.unesco.org/iiep/news/spanish/spjan5.htm">www.unesco.org/iiep/news/spanish/spjan5.htm</a>   | Mioko Saito  | 1995      |
| <a href="http://www.iapoyo.org.pe/Agenda/Educacion/introedu.htm">www.iapoyo.org.pe/Agenda/Educacion/introedu.htm</a>   | Ministerio de Educación y Banco Mundial            | 1993      |
| <a href="http://www.uvbiobio.cl/vitrina/articulos/20.shtml">www.uvbiobio.cl/vitrina/articulos/20.shtml</a>   | Universidad del Bio-Bio                            |           |
| <a href="http://www.mural.com/nacional/articulo/297224/">www.mural.com/nacional/articulo/297224/</a>   | Mural  | 2003      |
| <a href="http://www.mecesup.cl/difusion/sintesis.pdf">www.mecesup.cl/difusion/sintesis.pdf</a>   | Ministerio de Educación                            | 1999-2003 |
| <a href="http://www3.unileon.es/tec/calidad/enlaces/internac.htm">www3.unileon.es/tec/calidad/enlaces/internac.htm</a>   | Programa institucional de calidad                  | 2003      |
| <a href="http://www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/pbc11/pbc11.htm">www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/pbc11/pbc11.htm</a>   | UNED   | 2003      |
| <a href="http://www.mineduc.cl/revista/antteriores/septiembre01/tema1.htm">www.mineduc.cl/revista/antteriores/septiembre01/tema1.htm</a>   | Gobierno de Chile                                  | 2002      |
| <a href="http://www.nuevohumanismo.cl/boletin/boletinuno/articulos/simce.htm">www.nuevohumanismo.cl/boletin/boletinuno/articulos/simce.htm</a>   | SIMCE  | 2003      |
| <a href="http://www.educacionparatodos.cl/html/reunion/texto_base_discusion.pdf">www.educacionparatodos.cl/html/reunion/texto_base_discusion.pdf</a>   |  | 2003      |
| <a href="http://www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/biblioteca_digital/biblioteca_evaluacion_institucional.htm">www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/biblioteca_digital/biblioteca_evaluacion_institucional.htm</a> | FCEIA  | 2003      |
| <a href="http://www.cebiae.edu.bo/contenido/textos/PropuestaForoEEB2.pdf">www.cebiae.edu.bo/contenido/textos/PropuestaForoEEB2.pdf</a>   |  | 2002      |
| <a href="http://www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973">www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973</a>   | Cuadernos de pedagogia                             | 2003      |
| <a href="http://www.cambiocultural.com.ar/investigacion/escuelas.htm">www.cambiocultural.com.ar/investigacion/escuelas.htm</a>   |  | 2003      |
| <a href="http://www.inea.gob.mx/publica/documentos/arch_pdf/indicadores_03.pdf">www.inea.gob.mx/publica/documentos/arch_pdf/indicadores_03.pdf</a>   | INEA   | 2003      |
| <a href="http://www.el-mundo.es/especiales/2001/10/sociedad/educacion/noticias.html">www.el-mundo.es/especiales/2001/10/sociedad/educacion/noticias.html</a>   | El mundo   |           |
| <a href="http://www.cna.gov.co/cont/publicaciones/bol_cat/catalogo2/cat_pro_acr_dic_2000.htm">www.cna.gov.co/cont/publicaciones/bol_cat/catalogo2/cat_pro_acr_dic_2000.htm</a>   | CNA  | 2000      |
| <a href="http://www.puj.edu.co/vice/biblioteca/legislacion/DECRETO_2233_OCT_23_2001.doc">www.puj.edu.co/vice/biblioteca/legislacion/DECRETO_2233_OCT_23_2001.doc</a>   | Ministerio de educación nacional                   | 2001      |
| <a href="http://www.unesco.org/iiep/spa/training/ftcs/quality.htm">www.unesco.org/iiep/spa/training/ftcs/quality.htm</a>   | Unesco   | 2000-2003 |
| <a href="http://www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/materiales_de_apoyo/serie14.pdf">www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/materiales_de_apoyo/serie14.pdf</a>   | Cies   |           |
| <a href="http://www.nalejandria.com/00/colab/calidad.htm">www.nalejandria.com/00/colab/calidad.htm</a>   |  |           |
| <a href="http://www.educared.edu.pe/especial/estudios2.shtml">www.educared.edu.pe/especial/estudios2.shtml</a>   |  | 2003      |
| <a href="http://dgedi.estadistica.unam.mx/memo97/sp.htm">dgedi.estadistica.unam.mx/memo97/sp.htm</a>   | Secretaría de Planeación                           | 1997-2000 |
| <a href="http://www.cicimar.ipn.mx/eventos/convo2003Educacion5.htm">www.cicimar.ipn.mx/eventos/convo2003Educacion5.htm</a>   | Inst. Polit. Nacional                              | 2003      |
| <a href="http://www.uady.mx/sitios/anuesur/afiliacion/">www.uady.mx/sitios/anuesur/afiliacion/</a>   | Consejo Regional Sur-Este                          | 2003      |
| <a href="http://www.dinero.com:8080/larevista/169/TENDENCIAS.asp">www.dinero.com:8080/larevista/169/TENDENCIAS.asp</a>   | Cecilia Vélez (Ministra de Educación)              | 2002      |
| <a href="http://www.uia.mx/libero/noticias/huextracom/03/nc93/4.html">www.uia.mx/libero/noticias/huextracom/03/nc93/4.html</a>   | Nuestra Comunidad                                  | 2003      |
| <a href="http://aplicaciones.mec.es/educa/calidad/files/guia_can.pdf">aplicaciones.mec.es/educa/calidad/files/guia_can.pdf</a>   | MEC  | 2001-2002 |
| <a href="http://www.imecca.com.mx/congreso-resena.html">www.imecca.com.mx/congreso-resena.html</a>   | Foro Internacional de IMECCA                       | 2000      |
| <a href="http://www.funrestrepobarco.org.co/Recursos/Foro%20%20crisis%20fiscal/ MIN-EDUCACION.ppt">www.funrestrepobarco.org.co/Recursos/Foro%20%20crisis%20fiscal/ MIN-EDUCACION.ppt</a>   | Ministerio de Educación                            | 2003      |
| <a href="http://www.edac.cl/depe/noticias/proyectos/7/5497/mecovi">www.edac.cl/depe/noticias/proyectos/7/5497/mecovi</a>   | CEPAL  | 2003      |
| <a href="http://www.sec-sonora.gob.mx/ceduca/10/p7/p2.html">www.sec-sonora.gob.mx/ceduca/10/p7/p2.html</a>   | Consejo Estatal de Educación                       | 2003      |
| <a href="http://www.aufop.org/publica/resumen.asp?pid=16&amp;docid=316">www.aufop.org/publica/resumen.asp?pid=16&amp;docid=316</a>   | Revista formación del Profesorado Interuniversitar | 2003      |
| <a href="http://www.aneca.es/present/docs/ponencia_revelo.pdf">www.aneca.es/present/docs/ponencia_revelo.pdf</a>   | UE, América latina y Caribe                        | 2003      |
| <a href="http://www.intec.edu.do/direccion-academica/ anotaciones.html">www.intec.edu.do/direccion-academica/ anotaciones.html</a>   | Inst. Tecn. De Sto. Domingo                        |           |
| <a href="http://www.links.org.ar/infoteca/ Indicaores%20de%20la%20SI%20en%20ALC.doc">www.links.org.ar/infoteca/ Indicaores%20de%20la%20SI%20en%20ALC.doc</a>   | Susana Finkelovich                                 | 2003      |
| <a href="http://www.huascaran.gob.pe/institucional/ xtras/cuademillo_emergencia.pdf">www.huascaran.gob.pe/institucional/ xtras/cuademillo_emergencia.pdf</a>   |  | 2003      |
| <a href="http://www.participaperu.org.pe/ojosabiertos/matriz.pdf">www.participaperu.org.pe/ojosabiertos/matriz.pdf</a>   | Sistema Vigila Perú                                |           |
| <a href="http://www.universidad2004.cu/Espa%F1ol/Universidad/ Universidad2004_Cursos_Detalles.asp?idCurso=7">www.universidad2004.cu/Espa%F1ol/Universidad/ Universidad2004_Cursos_Detalles.asp?idCurso=7</a>   | Guillermo Bermeza                                  | 2004      |
| <a href="http://www.ses.me.gov.ar/Noticias/Noticias_Universitarias_2000/ noticias_publicaciones_indic.html">www.ses.me.gov.ar/Noticias/Noticias_Universitarias_2000/ noticias_publicaciones_indic.html</a>   | Noticias   | 2000      |
| <a href="http://www.ibe.unesco.org/International/ ICE/46espanol/46doc3s.htm">www.ibe.unesco.org/International/ ICE/46espanol/46doc3s.htm</a>   | UNESCO   | 2000      |
| <a href="http://www.juneab.cl/noticias/noticias80_documento.htm">www.juneab.cl/noticias/noticias80_documento.htm</a>   | Juneab   | 1993-2003 |
| <a href="http://bdoc.csic.es:8080/EDUCAC/BASIS/educac/web/docu/">bdoc.csic.es:8080/EDUCAC/BASIS/educac/web/docu/</a>   | Revista Educación Canaria                          |           |
| <a href="http://www.aquatalunya.org/e2003.htm">www.aquatalunya.org/e2003.htm</a>   | AQU  | 2003      |
| <a href="http://usembassy.state.gov/guatemala/www/hambps200320.html">usembassy.state.gov/guatemala/www/hambps200320.html</a>   | Embajada de Estados Unidos                         | 2003      |
| <a href="http://www.congreso.unam.mx/11ulioa.htm">www.congreso.unam.mx/11ulioa.htm</a>   | ENEP Acatlán                                       |           |
| <a href="http://www.usembassy-mexico.gov/bf/actual/ ago11funcionarios_educacion.htm">www.usembassy-mexico.gov/bf/actual/ ago11funcionarios_educacion.htm</a>   | Departamento de Estados Unidos                     | 2003      |
| <a href="http://www.worldbank.org/children/nino/basico/PONPANEL.htm">www.worldbank.org/children/nino/basico/PONPANEL.htm</a>   | Banco Mundial                                      |           |
| <a href="http://www.cide.cl/Titulares/2003/Agosto/ 190803/parte%20enseñanza.htm">www.cide.cl/Titulares/2003/Agosto/ 190803/parte%20enseñanza.htm</a>   |  | 2003      |
| <a href="http://www.unalmed.edu.co/~planea/estadistical/ indicadores.html">www.unalmed.edu.co/~planea/estadistical/ indicadores.html</a>   | Oficina de Planeación                              |           |
| <a href="http://www.simce.cl/doc/resultados_simce_2002.doc">www.simce.cl/doc/resultados_simce_2002.doc</a>   | Gobierno de Chile                                  | 2003      |
| <a href="http://www.ceaal.org/carta/carta_38.htm">www.ceaal.org/carta/carta_38.htm</a>   | CEAAL  | 2002      |
| <a href="http://ayura.udea.edu.co/autoevaluacion/comovamos.htm">ayura.udea.edu.co/autoevaluacion/comovamos.htm</a>   | Universidad de Antioquia                           | 2002      |

|   | Institución                                  | Fecha     |
|---|--|-----------|
| www.e-extremadura.org/informacion/indicadores.html  | OCDE, UNESCO, CE                             | 2002      |
| www.bcentral.cl/eng/stdpub/studies/articles/245.htm   | Banco Central de Chile                       | 2000      |
| www.fceia.unr.edu.ar/.../desarr_institucional/biblioteca_digital/biblioteca_gestion_institucional.htm | FCEIA  | 2003      |
| www.perelares.org/revistaeducacionsocial/ coleccion.html  | Revista de Intervención Socioeducativa       | 2003      |
| www.ice.deusto.es/poi/  | Universidad Deusto                           |           |
| www.aprende.org.ni/COMPONENTES/LOGROS/fgestion.HTM  | MECD   | 2001      |
| www.cnep.org.mx/acreditacion.htm  | CNEP   | 2001      |
| www.funrestrepobarco.org.co/PDF%20LIBRO/educacion.pdf   | Fundación Restrepo Barco                     |           |
| www.condesan.org/memoria/COL0300.PDF  | CONDESAN                                     | 2000      |
| www.ei-ie.org/pub/spanish/dossier_Octobre99.pdf   | Dossier                                      | 1999      |
| scox01.sc.edu.es/stvseec/reec6.htm  | SEEC   | 2000      |
| www.virtual.cl/actividades/act_noviembre_2002.htm   | Varios                                       | 2002      |
| www.ugr.es/~facmed/comisionevalu_archivos/Normali.htm   | Universidad de Granada                       | 2001      |
| argumentosydebates.univalle.edu.co/ 2000/ARGUMENTOS20.html  | Univalle                                     | 2000      |
| www.uchile.cl/undin2/actuales/noti3224.shtml  | Universidad de Chile                         | 2003      |
| www.astrolabio.net/educacion/articulos/ 10003616291728.html   | Astrolabio                                   |           |
| www.geocities.com/rcuya/60caledu.htm  | Ricardo Cuya Vera                            |           |
| educacion.jalisco.gob.mx/dependen/ prog_com/esc_cal.html  | Escuelas de Calidad                          | 2001-2003 |
| www.uc3m.es/uc3m/gral/UH/EVALINVEST/ indicadores_y_calidad.ppt  | MEC  | 2003      |
| www.opas.org.br/rh/admin/documentos/ACF39.pdf   | Organización Mundial de la Salud             | 1999      |
| www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm  | Ignacio González                             | 2002      |
| www.vi-e.cl/intermas/profes/hora_libre/ otros_ranking.htm   | Profesores                                   | 2000      |
| www.educa.rcanaria.es/educa/ PEDUCA/ppt/Convivencia2.ppt  | Gobierno de Canarias                         |           |
| www.unrc.edu.ar/publicar/25/seis.html   | Revista Voces                                | 1994      |
| www.fungamma.org/proyectos2.htm   | Fundación Gamma Ildera                       | 1988-2002 |
| www.yachay.com.pe/especiales/ educacion/data-leccion.htm  | Lecciones del sector                         |           |
| www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol4/2/a2.html  | Universidad Central de Venezuela             |           |
| www.iadb.org/EXR/doc98/pro/ome0250.pdf  | Estados Unidos de México                     | 2003      |
| www.umh.es/certificados/aenor.htm   | Aenor  | 2000      |
| www.us.es/vicecalidad/lplanCal.htm  | Consejo de Universidades                     | 2001      |
| www.uam.es/calidad/gabinete/evalinsti/docu2000/Guia%20Medicinal/ Calculo_indicadores_Medicina.rf      | MEC  |           |
| www.planeacion.unam.mx/sextocentruol doctos/uamtexto.pdf  | Ricardo Solís Rosales                        |           |
| www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/temas/Sociodem/ intro_educacion.asp?c=2359%20&i=e             | INEGI  | 2003      |
| www.mercosur.org.uy/espanol/rem-ntss/ pconjuntos/pconjuntos1.html                                     | MERCOSUR SOCIAL                              |           |
| condde.org.mx/BP/17oct03.htm - 9k - 28 Oct 2003   | Consejo Nacional del Deporte de la Educación | 2003      |
| www.casapresidencial.hn/cooperacion/plan_operativo.php  | UNICEF                                       | 2003      |
| sin.unesco.cl/boletines/2.act   | UNESCO                                       | 2002      |
| www.informevip.com.ar/pdf/Resumen.pdf   | UNICEF/Cámara de Diputados de la Nación      |           |
| www.intec.cl/documentos_linea/Lanz%20CT1%20Farcas.ppt   | Ministerio del Trabajo y Previsión Social    | 2001      |
| www.listin.com.do/antes/mayo03/110503/ cuerpos/república/rep1.htm                                     | Listín Diario                                | 2003      |
| anui.es-rcuocol.mx/novedades/registro.pdf   | Asociación Nacional de Universidades         | 1998      |
| www.uazuay.edu.ec/coloquio/coloquio13/pagina7.htm   | Revista Universitaria Azuay                  | 2002      |
| dgep.posgrado.unam.mx/comepo/ congreso/docs/programa.html   | Comisión de Educación Superior               | 2003      |
| www.uaa.edu.py/varioproseso.html  | Universidad Autónoma Asunción                | 2003      |
| www.upm.es/investigacion/actividades/1999/ DATOS/AJF/AJF11/DATOS.pdf                                  | Universidad Politécnica de Madrid            | 1999      |
| www.ucauca.edu.co/servicios/columba.php?idn=384   | Universidad del Cauca                        | 2003      |
| www.lpp-uej.net/olped/documentos/ contratosocialec.01.08.03.doc                                       | Contrato Social de la Educación              | 2003      |
| www.ua.es/es/presentacion/vicerectorado/ coordcom/calidad/RD408.html                                  | Universidad de Alicante                      | 2001      |
| www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol6n1/a05.html   | Universidad de Murcia                        |           |
| www.fondef.cl/noticias/deta_noti.php?cod_noti=321   | FONDEF                                       | 2003      |
| www.ericfacility.net/databases/ ERIC_Digests/ed472184.html  | Eric Digests                                 | 2003      |
| www.me.gov.ar/politica.html   | Ministerio de Educación                      | 2000      |
| www.sc.edu.es/hdwcte/castellano/programa.htm  | Universidad Autónoma de Barcelona            | 2003      |
| www.reduc.cl/reduc/estudio6.htm   | Revista UMBRAL                               |           |
| www.risolidaria.org/canales/canal_iberoamericana/ trabajos/responsabilidad7.jsp                       | Risolidaria                                  | 2003      |
| almamater.cnu.gov.ve/calidad/seal/index.php   | Alma Mater                                   |           |
| sic.uji.es/publ/edicions/jfi4/calidad.pdf   | Universidad Jaime I                          |           |

|  | Institución  | Fecha     |
|--|--|-----------|
| <a href="http://www.cidisuis.org/proyectos/gaya.htm">www.cidisuis.org/proyectos/gaya.htm</a>   | Universidad de Santander                           |           |
| <a href="http://www.mercosur-comisec.gub.uy/INDEX-Comisec/Comisec/ Arcam/AportesTematicos/Miranda/Educlsa.html">www.mercosur-comisec.gub.uy/INDEX-Comisec/Comisec/ Arcam/AportesTematicos/Miranda/Educlsa.html</a> | Isabel Miranda                                     |           |
| <a href="http://guayacan.uninorte.edu.co/observatorio/APLICACION/ Unidad_dinamica.asp?Unidad=2">guayacan.uninorte.edu.co/observatorio/APLICACION/ Unidad_dinamica.asp?Unidad=2</a>                                 | Uninorte   |           |
| <a href="http://www.unicef.org/peru/files/abriendo_puertas_ESP.pdf">www.unicef.org/peru/files/abriendo_puertas_ESP.pdf</a>   | UNICEF   | 1999      |
| <a href="http://www.ined.uned.es/ued/ried/Vol3/resume.htm">www.ined.uned.es/ued/ried/Vol3/resume.htm</a>   | UNED   | 2000      |
| <a href="http://www.terra.com.mx/noticias/articulo/119433/">www.terra.com.mx/noticias/articulo/119433/</a>   | Fox  | 2003      |
| <a href="http://alainet.org/active/show_text.php3?key=812">alainet.org/active/show_text.php3?key=812</a>   | ALAI   | 2000      |
| <a href="http://www.udec.cl/panoramap495/p26.htm">www.udec.cl/panoramap495/p26.htm</a>   | Universidad de Concepción                          | 2003      |
| <a href="http://www.suc.unam.mx/riseu/">www.suc.unam.mx/riseu/</a>   | Académicos dedicados al estudio de la ed. Superior | 2003      |
| <a href="http://funredes.org/olistica/documentos/doc12/doc12-1.html">funredes.org/olistica/documentos/doc12/doc12-1.html</a>   | OLISTICA   | 2003      |
| <a href="http://www.anfei.org.mx/chihuahua6.ppt">www.anfei.org.mx/chihuahua6.ppt</a>   | ANFEI  | 2003      |
| <a href="http://www.rfcu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/MR_ElSalvador.doc">www.rfcu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/MR_ElSalvador.doc</a>   |  |           |
| <a href="http://www.camarabaq.org.co/Servicios/ servicios_para_el_desarrollo_urbano.asp">www.camarabaq.org.co/Servicios/ servicios_para_el_desarrollo_urbano.asp</a>   | Cámara de Comercio de Barranquilla                 | 2003      |
| <a href="http://www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/da05.pdf">www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/da05.pdf</a>   | UCM  |           |
| <a href="http://www.undp.org.ec/fiscal_archivos/anexo10.pdf">www.undp.org.ec/fiscal_archivos/anexo10.pdf</a>   |  |           |
| <a href="http://redie.ens.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.pdf">redie.ens.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.pdf</a>   | CENEVAL  |           |
| <a href="http://www.conacyt.mx/fondos/sep/sep-cientifica/2003-02/ convocatoria-sep-conacyt-2003.html">www.conacyt.mx/fondos/sep/sep-cientifica/2003-02/ convocatoria-sep-conacyt-2003.html</a>                     | SEP  | 2003      |
| <a href="http://www2.mineduc.cl/600/mensajes/consultas/600.php?tema=1">www2.mineduc.cl/600/mensajes/consultas/600.php?tema=1</a>   | Fundación Integra y Junji                          | 1998-2003 |
| <a href="http://rtn.net.mx/ocde/educacion.html">rtn.net.mx/ocde/educacion.html</a>   | OECD   | 2002      |
| <a href="http://colombia.analitica.com/nosedice/7936185.asp">colombia.analitica.com/nosedice/7936185.asp</a>   | Colombia Analítica                                 | 2003      |
| <a href="http://www.fe.ccoo.es/pdf/blancopub.PDF">www.fe.ccoo.es/pdf/blancopub.PDF</a>   | CCOO   | 1995      |
| <a href="http://cdi.mecon.gov.ar/novedades/marzo2001/ bibliograficas3001/educacion3001.htm">cdi.mecon.gov.ar/novedades/marzo2001/ bibliograficas3001/educacion3001.htm</a>   | CDI  | 2001      |
| <a href="http://www.ine.gov.ve/ine/condiciones/calidadvida.asp">www.ine.gov.ve/ine/condiciones/calidadvida.asp</a>   | Instituto Nacional de Estadística                  | 2003      |
| <a href="http://www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoso.pdf">www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoso.pdf</a>   | Universidad de Alcalá                              | 2003      |
| <a href="http://www.comunidadandina.org/agenda/educacion2.htm">www.comunidadandina.org/agenda/educacion2.htm</a>   | Comunidad Andina                                   | 1999      |
| <a href="http://www.univ.meod.es/ - 25k - 28 Oct 2003">www.univ.meod.es/ - 25k - 28 Oct 2003</a>   | MECD   | 2003      |
| <a href="http://www.uchile.cl/acerca/rectoria/discursos/ 17dic98seminario.html">www.uchile.cl/acerca/rectoria/discursos/ 17dic98seminario.html</a>   | Universidad de Chile                               | 1998      |
| <a href="http://www.bblocks.org/BB%20Materiales%20en%20Español.pdf">www.bblocks.org/BB%20Materiales%20en%20Español.pdf</a>   | Building Blocks                                    | 2001      |
| <a href="http://csociales.uchile.cl/publicaciones/ enfoques/01/edu14.htm">csociales.uchile.cl/publicaciones/ enfoques/01/edu14.htm</a>   | Universidad de Chile                               | 1995      |
| <a href="http://www.funlam.edu.co/autoevaluacion/">www.funlam.edu.co/autoevaluacion/</a>   | Funlam   | 2003      |
| <a href="http://n.org.co/foro/comercio/jaramillo.pdf">n.org.co/foro/comercio/jaramillo.pdf</a>   | Ascun  | 2003      |

## 7.2. ANEXO 2. PANEL DE EXPERTOS VALIDADORES

Agradecemos la participación del profesorado de Escuelas Oficiales de Idiomas para la elaboración de los indicadores de calidad. Participaron en el proyecto: Aingeru Larrayoz, Alberto P. Parada, Alfredo Ramos, Ana Gómez García, Anita Rogero, Antoni Lluch, Antonio Cánovas, Beatriz Sánchez, Beatriz Sirvent, Carolina Dargelos, Clotilde Not, Cristina Benito, Desamparados Mirete, Esther Alvarez, Fátima Costas, Faustino Acosta, Felipe Berbegal, Ferran L. Broch, Francesca Juan i Estellés, Francisca Jiménez, Gabriel Guillén, Henriette L. Chevalier, Inmaculada Garín, Joan Ciscar, Juan Tomás García, Rogelio Tarí, M<sup>a</sup> Dolores Martínez, Gloria Almela, M<sup>a</sup> José Allueva, Marcel Sánchez, Miguel Angel Marzo, Miguel López, Nuria Cervera, Pascual Vera, Remei Selva, Silvia Corrales, Susana Bartolomé, Teresa Gregori, Valentina Blanco, Vicente Roig y Virginia Zorrilla.

## 7.3. ANEXO 3. PLANTILLA DE VALIDACIÓN

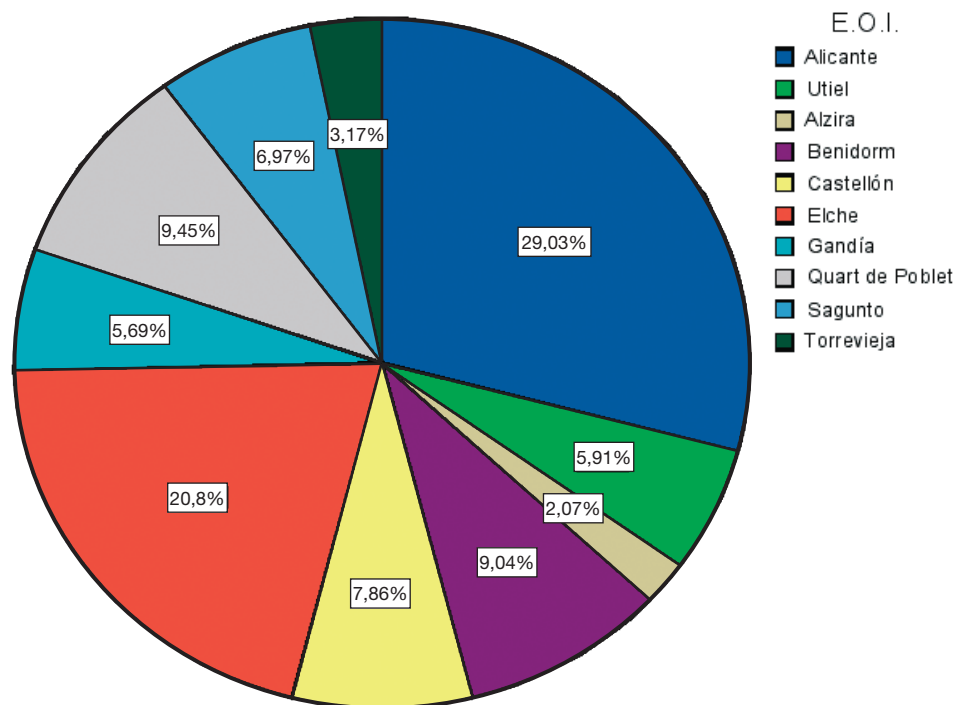
### CUESTIONARIO PARA LA VALIDACIÓN DEL CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LAS EEOOII

| DIMENSIÓN: resultados en la sociedad |   |   |   |   |   |                          | Medidas de percepción en la sociedad: PS   |                          |                          |                          |                          |                          |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
|                                      |   |   |   |   |   |                          | Medidas de percepción por la administración educativa:   |                          |                          |                          |                          |                          |
| C                                    | 1   | 2   | 3 | 4 | 5 |                          |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | 1.  | Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de NULA IMPORTANCIA     |   |   |   |                          | <p><b>NO ES UN INDICADOR</b> de la dimensión que se está midiendo</p> <p>Es un indicador <b>CLAVE</b> en la medida de la percepción que se tiene desde la administración educativa</p> |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | 2.  | Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de POCA IMPORTANCIA     |   |   |   |                          |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | 3.  | Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de RELATIVA IMPORTANCIA |   |   |   |                          |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | 4.  | Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de BASTANTE IMPORTANCIA |   |   |   |                          |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | 5.  | Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa y es de MUCHA IMPORTANCIA       |   |   |   |                          |  |                          |                          |                          |                          |                          |
|                                      | Indicador   |   |   |   |   | VALORACIÓN               |  |                          |                          |                          |                          |                          |
| 1                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro impulsa los procesos de relación con las empresas                                       |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa con el conocimiento de la dirección del centro con el marco legal y normativo  |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro gestión los mecanismos para autofinanciarse   |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa con el sistema de gestión de calidad del centro  |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa con la implicación de la dirección en el sistema de gestión de calidad del centro  |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro valora el esfuerzo realizado por el personal y los logros alcanzados                    |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro impulsa la educación en valores   |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro facilita las vías de participación a todos los colectivos internos y externos al centro |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9                                    | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro procura conocer las necesidades y opiniones del personal y de las empresas              |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10                                   | Grado de satisfacción de la administración educativa por como la dirección del centro fomenta al trabajo en grupo.  |   |   |   |   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

## 7.4. ANEXO 4. RESULTADOS DE LA EXPERIENCIA PILOTO

### ALUMNADO PRESENCIAL

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta   | Válidos | Desviación típica | Media |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho, en general, con el curso en el que está matriculado?  | 6962    | 0,77              | 4,18  |
| 2. ¿Está satisfecho con el nivel exigido en la clase?  | 6926    | 0,80              | 4,06  |
| 3. ¿Cree que los objetivos del curso son razonablemente alcanzables?   | 6732    | 0,82              | 4,03  |
| 4. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el profesor sobre los objetivos del curso?                   | 6824    | 0,85              | 4,16  |
| 5. ¿Está satisfecho con la distribución temporal de los contenidos a largo del curso?                              | 6738    | 0,85              | 3,89  |
| 6. ¿El tiempo dedicado al desarrollo de cada área del idioma (comprensión y expresión escrita y oral) es adecuado? | 6856    | 0,99              | 3,70  |
| 7. ¿Está satisfecho con su ritmo de aprendizaje?   | 6919    | 0,91              | 3,71  |
| 8. ¿Está satisfecho con la metodología utilizada por el profesor?  | 6921    | 0,89              | 4,11  |

|   |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 9. ¿Está satisfecho con el libro/material didáctico del curso recomendado por el profesor?  | <b>6881</b> | <b>0,97</b> | <b>3,91</b> |
| 10. ¿Está satisfecho con el aprovechamiento formativo de las actividades extraescolares propuestas por el departamento/profesor?              | <b>4433</b> | <b>1,11</b> | <b>3,54</b> |
| 11. ¿Está satisfecho con el profesor del curso?   | <b>6933</b> | <b>1,04</b> | <b>4,41</b> |
| 12. ¿El profesor cumple la programación propuesta al inicio del curso?  | <b>6318</b> | <b>0,74</b> | <b>4,37</b> |
| 13. ¿El profesor muestra una actitud receptiva hacia los alumnos?   | <b>6902</b> | <b>0,75</b> | <b>4,51</b> |
| 14. ¿El profesor realiza un seguimiento personalizado de los logros obtenidos por cada uno de los alumnos y qué deben mejorar?                | <b>6454</b> | <b>0,96</b> | <b>3,91</b> |
| 15. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el profesor sobre técnicas para aprender mejor o técnicas de autoaprendizaje?          | <b>6420</b> | <b>0,98</b> | <b>3,82</b> |
| 16. ¿Se siente motivado por el profesor para seguir aprendiendo?  | <b>6838</b> | <b>0,92</b> | <b>4,10</b> |
| 17. ¿Está satisfecho con el asesoramiento proporcionado por el profesor en su horario de tutorías?  | <b>3434</b> | <b>1,00</b> | <b>3,91</b> |
| 18. ¿Está satisfecho con el uso de los medios audiovisuales en clases realizado por el profesor?  | <b>6275</b> | <b>1,07</b> | <b>3,64</b> |
| 19. ¿El profesor le anima a participar en los órganos de representación del alumnado: delegado de clase, junta de delegados, Consejo Escolar? | <b>4885</b> | <b>1,22</b> | <b>3,66</b> |
| 20. ¿El profesor le anima a participar en las actividades extraescolares y en la revista del centro?  | <b>4541</b> | <b>1,21</b> | <b>3,48</b> |
| 21. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el profesor sobre los exámenes?  | <b>6736</b> | <b>0,89</b> | <b>4,15</b> |
| 22. ¿Está satisfecho con el tipo de examen?   | <b>6409</b> | <b>1,06</b> | <b>3,82</b> |
| 23. ¿Considera que el sistema de evaluación es coherente con los objetivos del curso propuestos por el profesor?                              | <b>6238</b> | <b>0,94</b> | <b>3,89</b> |
| 24. ¿Considera que la corrección de las evaluaciones por los profesores son justas e imparciales?   | <b>5675</b> | <b>0,83</b> | <b>4,19</b> |
| 25. ¿El material audiovisual utilizado durante el examen se encuentra en buenas condiciones?  | <b>5602</b> | <b>1,09</b> | <b>3,78</b> |
| 26. ¿El profesorado muestra una actitud receptiva y resuelve de forma efectiva sus consultas sobre el examen?                                 | <b>6199</b> | <b>0,76</b> | <b>4,34</b> |
| 27. ¿Está satisfecho con el sistema de revisión de notas?   | <b>4181</b> | <b>0,83</b> | <b>4,15</b> |
| 28. ¿Está satisfecho con el porcentaje de alumnos de la clase que aprueban el curso respecto del total de alumnos matriculados?               | <b>3450</b> | <b>1,03</b> | <b>3,77</b> |
| 29. ¿Está satisfecho con el sistema del centro para comunicar las ausencias del profesorado?  | <b>5128</b> | <b>1,35</b> | <b>3,23</b> |
| 30. ¿Está satisfecho con la información facilitada por la escuela sobre ofertas de trabajo, viajes lingüísticos,...?                          | <b>4643</b> | <b>1,21</b> | <b>3,18</b> |

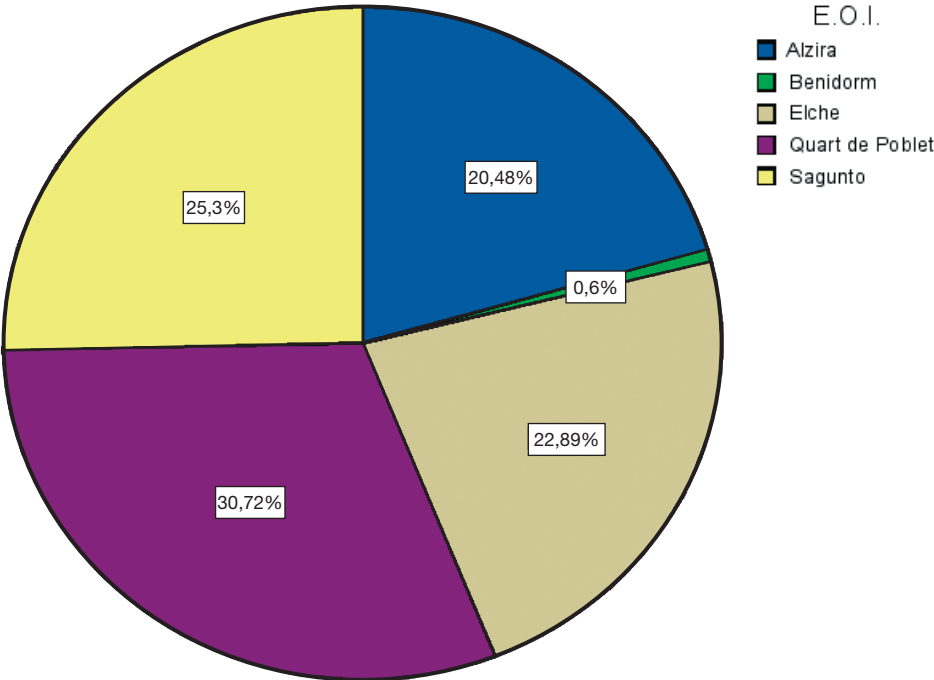


|   |             |             |             |
|---|-------------|-------------|-------------|
| 31. ¿Está satisfecho con la variedad de idiomas ofertados por el centro?  | <b>6406</b> | <b>1,08</b> | <b>3,94</b> |
| 32. ¿Está satisfecho con la organización y el funcionamiento general de la escuela?   | <b>6394</b> | <b>0,91</b> | <b>3,81</b> |
| 33. ¿Está satisfecho con la información proporcionada por el personal del centro (conserjería, secretaría)?                       | <b>5318</b> | <b>1,08</b> | <b>3,55</b> |
| 34. ¿Está satisfecho con la información facilitada en los tablones de anuncios del centro?  | <b>5822</b> | <b>0,95</b> | <b>3,63</b> |
| 35. ¿Está satisfecho con la información proporcionada vía telefónica?   | <b>3914</b> | <b>1,30</b> | <b>3,02</b> |
| 36. ¿Está satisfecho con la web del centro?   | <b>4483</b> | <b>1,14</b> | <b>3,43</b> |
| 37. ¿Está satisfecho con la información sobre la forma de transmisión de los acuerdos/temas tratados por el Consejo Escolar?      | <b>2774</b> | <b>1,19</b> | <b>2,87</b> |
| 38. ¿Está satisfecho con sus representantes en el Consejo Escolar, Junta de delegados, clase, etc.?                               | <b>2676</b> | <b>1,13</b> | <b>3,53</b> |
| 39. ¿Está satisfecho con la gestión de trámites administrativos en secretaría (renuncias, certificados, traslados, ...)?          | <b>4269</b> | <b>1,07</b> | <b>3,55</b> |
| 40. ¿Está satisfecho con los medios facilitados por el centro para expresar sus solicitudes, sugerencias, quejas o reclamaciones? | <b>3593</b> | <b>1,06</b> | <b>3,45</b> |
| 41. ¿Está satisfecho con la rapidez de resolución de solicitudes, quejas y/o reclamaciones?                                       | <b>2927</b> | <b>1,13</b> | <b>3,36</b> |
| 42. ¿Está satisfecho con el estado de conservación y limpieza del centro?   | <b>6713</b> | <b>0,92</b> | <b>4,00</b> |
| 43. ¿Está satisfecho con la calidad del equipamiento tecnológico de las aulas?  | <b>6580</b> | <b>1,14</b> | <b>3,34</b> |
| 44. ¿Está satisfecho con el sistema de calefacción de las aulas?  | <b>6781</b> | <b>1,28</b> | <b>3,42</b> |
| 45. ¿Está satisfecho con el sistema de refrigeración de las aulas?  | <b>5476</b> | <b>1,33</b> | <b>3,03</b> |
| 46. ¿Está satisfecho con el mobiliario de las aulas?  | <b>6779</b> | <b>1,12</b> | <b>3,47</b> |
| 47. ¿Está satisfecho con la biblioteca/sala de autoaprendizaje de la escuela?   | <b>3689</b> | <b>1,29</b> | <b>3,15</b> |
| 48. ¿Está satisfecho con los servicios auxiliares que proporciona la escuela (taquillas, teléfono, reprografía, etc.)?            | <b>3813</b> | <b>1,23</b> | <b>2,68</b> |
| 49. ¿Está satisfecho con las instalaciones, en general, de la escuela?  | <b>6463</b> | <b>1,02</b> | <b>3,51</b> |
| 50. ¿Está satisfecho con el plan de emergencia y evacuación de la escuela?  | <b>2416</b> | <b>1,15</b> | <b>3,46</b> |
| 51. ¿Está satisfecho con las soluciones de la escuela ante barreras arquitectónicas?  | <b>3755</b> | <b>1,31</b> | <b>3,22</b> |
| 52. ¿Está satisfecho con el servicio cafetería de la escuela?   | <b>3314</b> | <b>1,49</b> | <b>3,17</b> |
| 53. ¿Está satisfecho con el clima de convivencia de la escuela?   | <b>6410</b> | <b>0,77</b> | <b>4,12</b> |
| 54. ¿Está satisfecho con el trato personal en conserjería y secretaría?   | <b>5356</b> | <b>1,04</b> | <b>3,67</b> |

|  |      |      |      |
|--|------|------|------|
| 55. ¿Está satisfecho con la gestión del/la director/a de la escuela?   | 2751 | 0,96 | 3,84 |
| 56. ¿Está satisfecho con la gestión del/a jefe de estudios de la mañana?   | 1426 | 1,07 | 3,76 |
| 57. ¿Está satisfecho con la gestión del/a jefe de estudios de la tarde?  | 1508 | 0,98 | 3,81 |
| 58. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra?                                     | 4896 | 0,13 | 1,00 |
| 59. ¿Está satisfecho con las colaboraciones del centro con otros centros educativos?                                   | 1657 | 1,15 | 3,36 |
| 60. ¿Está satisfecho con las colaboraciones del centro con otras instituciones (locales, nacionales, internacionales)? | 1888 | 1,15 | 3,35 |
| 61. ¿Considera que la escuela es un centro de prestigio reconocido?  | 6470 | 0,35 | 0,86 |
| 62. ¿Está satisfecho con la pertenencia a la escuela?  | 6716 | 0,15 | 0,98 |

**ALUMNADO A DISTANCIA**

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



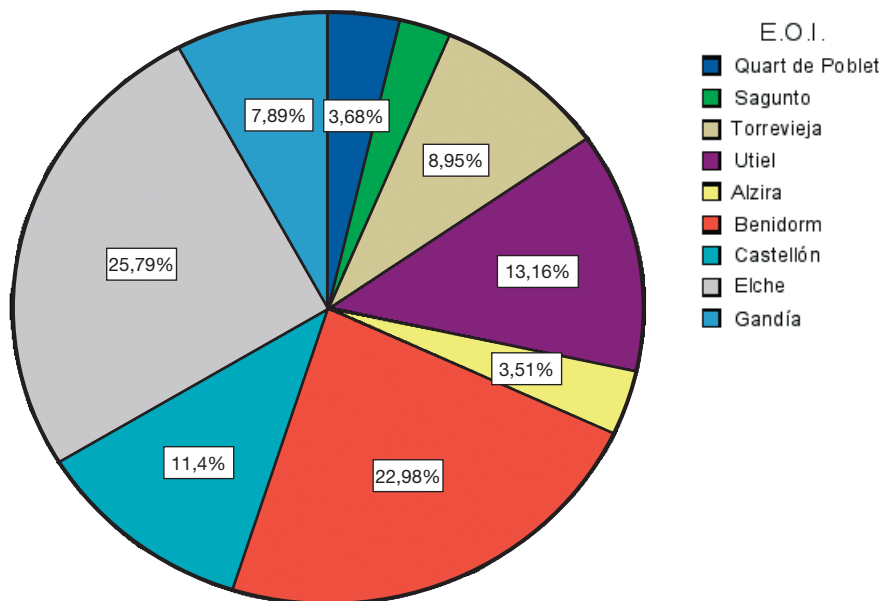
Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta  | Válidos | Desviación típica | Media |
|---|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho, en general, con el curso en el que está matriculado?   | 165     | 0,64              | 4,16  |
| 2. ¿Está satisfecho con el nivel exigido en el curso?   | 164     | 0,65              | 4,00  |
| 3. ¿Cree que los objetivos del curso son razonablemente alcanzables?  | 162     | 0,87              | 3,83  |
| 4. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el tutor sobre los objetivos del curso?   | 162     | 0,73              | 4,23  |
| 5. ¿Está satisfecho con la distribución temporal de los contenidos a lo largo del curso?  | 159     | 0,83              | 3,80  |
| 6. ¿Cree que cada área del idioma (comprensión y expresión escrita y oral) es trabajado por igual?                                    | 157     | 1,05              | 3,25  |
| 7. ¿Está satisfecho con su ritmo de aprendizaje?  | 162     | 0,87              | 3,60  |
| 8. ¿Está satisfecho con la metodología a distancia utilizada?   | 165     | 0,87              | 3,83  |
| 9. ¿Está satisfecho con el libro/material didáctico del curso recomendado por el profesor?  | 162     | 0,89              | 3,94  |
| 10. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el profesor sobre técnicas para aprender mejor o técnicas de autoaprendizaje?  | 154     | 0,88              | 4,06  |
| 11. ¿Está satisfecho con la cantidad de tutorías disponibles?   | 153     | 1,08              | 3,65  |
| 12. ¿Cree que el horario de las tutorías es adecuado?   | 155     | 1,06              | 3,75  |
| 13. ¿Ha recibido un asesoramiento e información efectivos por parte del profesor en las tutorías individuales?                        | 112     | 0,66              | 4,36  |
| 14. ¿Está satisfecho con el seguimiento y orientación sobre el proceso de aprendizaje de cada alumno por parte del tutor?             | 140     | 1,13              | 3,81  |
| 15. ¿Está satisfecho con las actividades realizadas en las tutorías grupales?   | 151     | 0,92              | 4,13  |
| 16. ¿Está satisfecho con la facilidad de acceso al tutor vía telefónica?  | 74      | 0,99              | 4,05  |
| 17. ¿Está satisfecho con la facilidad de acceso al tutor vía correo electrónico?  | 80      | 0,82              | 4,38  |
| 18. ¿Está disponible para todos los alumnos la información sobre ausencias del profesorado de sus tutorías?                           | 72      | 0,85              | 4,11  |
| 19. ¿Está satisfecho con la forma de comunicación de convocatorias y resultados de exámenes (correo ordinario, tablón anuncios, web)? | 143     | 0,80              | 4,23  |
| 20. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el tutor sobre el tipo de examen?  | 148     | 0,76              | 4,25  |
| 21. ¿Considera que el sistema de evaluación es coherente con los objetivos del curso propuestos por el tutor?                         | 145     | 0,75              | 3,99  |
| 22. ¿El nivel de dificultad de los exámenes se corresponde con el nivel del curso?  | 147     | 1,03              | 3,61  |
| 23. ¿El material audiovisual utilizado durante el examen se encuentra en buenas condiciones?  | 111     | 1,02              | 3,66  |

|  |     |      |      |
|--|-----|------|------|
| 24. ¿Considera que las evaluaciones de los tutores son justas e imparciales?   | 138 | 0,66 | 4,31 |
| 25. ¿Está satisfecho con el sistema de revisión de notas?  | 106 | 0,73 | 4,25 |
| 26. ¿Está satisfecho con la rapidez de corrección y devolución de los ejercicios/trabajos entregados?                              | 136 | 0,68 | 4,49 |
| 27. ¿Está satisfecho con el tutor del curso?   | 147 | 0,57 | 4,65 |
| 28. ¿Está satisfecho con los cauces que la escuela posibilita para que el alumnado manifieste sus opiniones, sugerencias o quejas? | 98  | 0,84 | 3,95 |
| 29. ¿Está satisfecho con el proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones?  | 65  | 0,76 | 3,95 |
| 30. ¿Cree que el centro debería ofertar otros idiomas a distancia?   | 109 | 0,93 | 4,38 |
| 31. ¿Está satisfecho con el uso que se hace de las nuevas tecnologías durante el curso?  | 119 | 1,14 | 3,69 |
| 32. ¿Está satisfecho con el funcionamiento administrativo de la escuela?   | 117 | 0,99 | 3,70 |
| 33. ¿Está satisfecho con la pertenencia a la escuela?  | 144 | 0,69 | 4,28 |
| 34. ¿Considera que la escuela es un centro de prestigio reconocido?  | 144 | 0,26 | 0,93 |

## ALUMNADO LIBRE

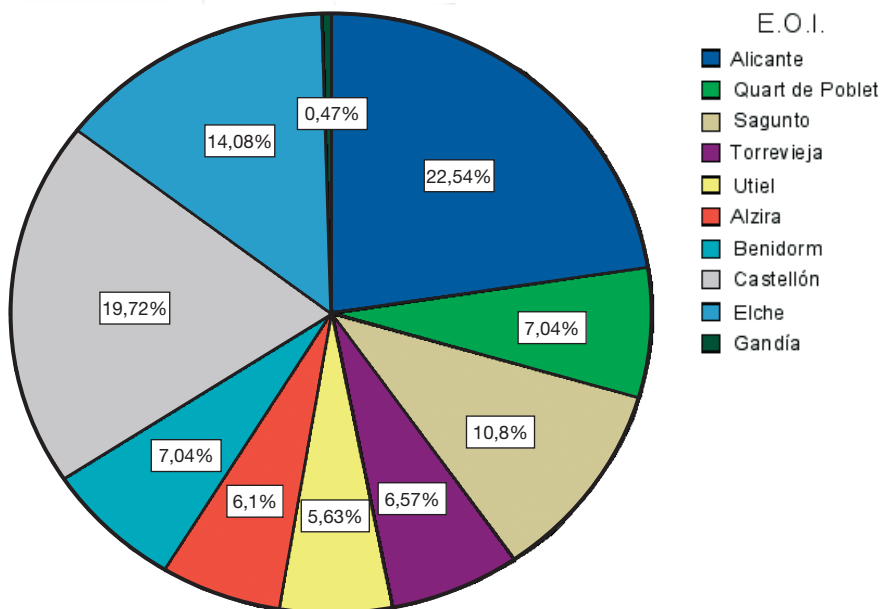
Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:  
Puntuación media de cada pregunta:



| Pregunta   | Válidos | Desviación típica | Media |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con la oferta de idiomas ofrecidos por la escuela?   | 544     | 0,91              | 4,09  |
| 2. ¿La información sobre los contenidos del examen es suficiente y se encuentra al alcance de todos los alumnos? | 516     | 1,00              | 3,72  |
| 3. ¿Está satisfecho con la información sobre el modelo de examen?  | 504     | 2,06              | 3,66  |
| 4. ¿Está satisfecho con la información sobre el procedimiento de revisión de exámenes?                           | 381     | 1,02              | 3,48  |
| 5. ¿Está satisfecho con la información sobre los criterios de evaluación?  | 423     | 0,95              | 3,59  |
| 6. ¿Está satisfecho con la información vía telefónica sobre temas relacionados con la escuela?                   | 396     | 1,06              | 3,88  |
| 7. ¿Está satisfecho con la información en la web sobre temas relacionados con la escuela?                        | 456     | 1,07              | 3,83  |
| 8. ¿Está satisfecho con la información en los tabloneros de anuncios sobre temas relacionados con la escuela?    | 452     | 0,87              | 3,92  |
| 9. ¿Está satisfecho con la información facilitada en conserjería sobre temas relacionados con la escuela?        | 482     | 0,99              | 4,07  |
| 10. ¿Está satisfecho con la información facilitada en secretaría sobre temas relacionados con la escuela?        | 508     | 0,94              | 4,20  |
| 11. ¿Está satisfecho con la fecha (mes) en que se realizan las pruebas?  | 535     | 1,19              | 3,62  |
| 12. ¿Está satisfecho con el número de convocatorias anuales?   | 526     | 1,38              | 2,68  |
| 13. ¿Está satisfecho con el trato personal recibido por el personal del centro?                                  | 540     | 0,88              | 4,25  |
| 14. ¿Está satisfecho con la tramitación y notificación de cuestiones administrativas?                            | 461     | 0,93              | 4,00  |
| 15. ¿Está satisfecho con la información sobre la validez de la titulación?                                       | 438     | 0,98              | 3,88  |
| 16. ¿Considera que la escuela es un centro de prestigio reconocido?  | 478     | 0,20              | 0,96  |

## PROFESORADO

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta  | Válidos | Desviación típica | Media |
|---|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con las condiciones generales de trabajo en el centro en que desarrolla su trabajo?       | 210     | 0,91              | 4,02  |
| 2. ¿Está satisfecho con las instalaciones, en general, de la escuela (aulas, departamentos, salón de actos,)? | 211     | 1,08              | 3,63  |
| 3. ¿Está satisfecho con los servicios complementarios al aula (laboratorios, aula multimedia,...)?            | 180     | 1,27              | 3,42  |
| 4. ¿Está satisfecho con el funcionamiento de la biblioteca/sala de autoaprendizaje de la escuela?             | 179     | 1,45              | 2,61  |
| 5. ¿Está satisfecho con el estado de conservación y limpieza del centro?                                      | 198     | 1,05              | 4,08  |
| 6. ¿Está satisfecho con el servicio cafetería de la escuela?  | 127     | 1,48              | 3,68  |
| 7. ¿Está satisfecho con el plan de emergencia y evacuación de la escuela?                                     | 113     | 1,34              | 3,24  |
| 8. ¿Está satisfecho con las soluciones de la escuela ante barreras arquitectónicas?                           | 174     | 1,38              | 3,37  |
| 9. ¿Está satisfecho, en general, con las aulas?   | 209     | 1,02              | 3,64  |
| 10. ¿Está satisfecho con el equipamiento tecnológico de las aulas?  | 209     | 1,15              | 3,71  |

|   |            |             |             |
|---|------------|-------------|-------------|
| 11. ¿Está satisfecho con las condiciones acústicas de las aulas?  | <b>199</b> | <b>1,21</b> | 3,13        |
| 12. ¿Está satisfecho con el sistema de calefacción de las aulas?  | <b>210</b> | <b>1,31</b> | 3,45        |
| 13. ¿Está satisfecho con el sistema de refrigeración de las aulas?  | <b>170</b> | <b>1,41</b> | 2,65        |
| 14. ¿Está satisfecho con el mobiliario de las aulas?  | <b>211</b> | <b>1,07</b> | 3,64        |
| 15. ¿Está satisfecho con la ratio de alumnos por clase?   | <b>209</b> | <b>1,17</b> | 3,38        |
| 16. ¿Está satisfecho con el equipamiento tecnológico de su departamento?  | <b>210</b> | <b>1,10</b> | <b>3,53</b> |
| 17. ¿Está satisfecho con el material didáctico disponible en su departamento?   | <b>210</b> | <b>1,01</b> | <b>3,98</b> |
| 18. ¿Está satisfecho con el funcionamiento general de su departamento?  | <b>207</b> | <b>2,99</b> | <b>4,12</b> |
| 19. ¿Está satisfecho con la información facilitada por el jefe del departamento sobre su funcionamiento (programación, resultados, actividades, ...)? | <b>197</b> | <b>1,12</b> | <b>4,08</b> |
| 20. ¿Está satisfecho con las actividades promovidas en el departamento para el perfeccionamiento profesional de sus miembros?                         | <b>176</b> | <b>1,17</b> | <b>3,53</b> |
| 21. ¿Está satisfecho con la gestión del jefe de departamento?   | <b>194</b> | <b>1,25</b> | 3,99        |
| 22. ¿Está satisfecho con la función del/los coordinador/es?   | <b>154</b> | <b>0,93</b> | 4,05        |
| 23. ¿Está satisfecho con la frecuencia de reuniones en su departamento?   | <b>205</b> | <b>0,95</b> | <b>4,13</b> |
| 24. ¿Está satisfecho con la funcionalidad de la reuniones en su departamento?   | <b>207</b> | <b>1,18</b> | <b>3,75</b> |
| 25. ¿Está satisfecho con el grado de coordinación didáctica dentro de su departamento?  | <b>204</b> | <b>1,08</b> | <b>3,79</b> |
| 26. ¿Está satisfecho con la coordinación para la evaluación del alumnado: tipo de examen, contenidos, criterios evaluación?                           | <b>202</b> | <b>1,09</b> | <b>3,88</b> |
| 27. ¿Está satisfecho con la coordinación para la aplicación de criterios homogéneos en la evaluación de la producción escrita y oral?                 | <b>203</b> | <b>1,03</b> | <b>3,82</b> |
| 28. ¿Está satisfecho con la coordinación pedagógica existente con el resto de departamentos?  | <b>148</b> | <b>1,15</b> | <b>3,24</b> |
| 29. ¿Está satisfecho con el procedimiento de revisión de notas?   | <b>178</b> | <b>0,79</b> | 4,08        |
| 30. ¿Está satisfecho con el proceso de elaboración de la programación didáctica de su departamento?   | <b>190</b> | <b>0,90</b> | <b>4,04</b> |
| 31. ¿Está satisfecho con el seguimiento de la programación didáctica realizada en su departamento?  | <b>197</b> | <b>0,89</b> | <b>4,03</b> |
| 32. ¿Está satisfecho con los logros alcanzados por el alumnado en el proceso de enseñanza-aprendizaje?  | <b>199</b> | <b>0,88</b> | <b>3,78</b> |
| 33. ¿Está satisfecho con el porcentaje de alumnos que finalizan positivamente el curso respecto a los matriculados?                                   | <b>170</b> | <b>0,95</b> | <b>3,44</b> |
| 34. ¿Está satisfecho con el tipo de actividades extraescolares promovidas por su departamento?  | <b>195</b> | <b>1,01</b> | <b>3,79</b> |

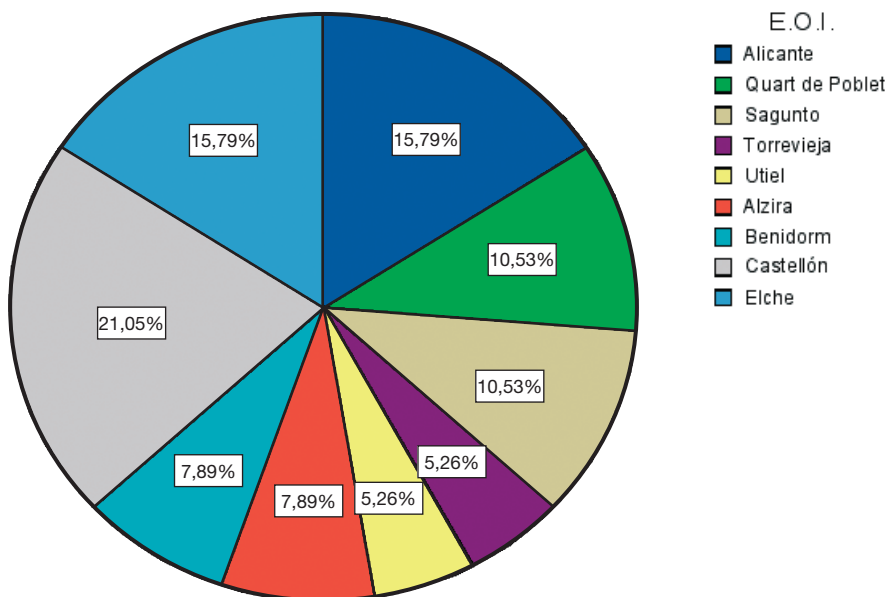
|   |            |             |             |
|---|------------|-------------|-------------|
| 35. ¿Está satisfecho con el aprovechamiento por parte de los alumnos de las actividades extraescolares de su departamento?      | <b>182</b> | <b>1,03</b> | <b>3,05</b> |
| 36. ¿Está motivado para participar en las actividades extraescolares y/o revista del centro?                                    | <b>189</b> | <b>1,10</b> | <b>3,65</b> |
| 37. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre la administración y criterios de confección de los exámenes libres?    | <b>186</b> | <b>1,22</b> | <b>3,04</b> |
| 38. ¿Está satisfecho con la calidad de los exámenes libres?   | <b>174</b> | <b>1,07</b> | 3,48        |
| 39. ¿Está satisfecho con el tipo de prueba de nivel que se realiza en su departamento?  | <b>179</b> | <b>0,98</b> | <b>3,85</b> |
| 40. ¿Está satisfecho con la organización y el funcionamiento general de la escuela?   | <b>206</b> | <b>0,91</b> | <b>3,97</b> |
| 41. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre la organización y el funcionamiento general de la escuela?             | <b>207</b> | <b>1,04</b> | <b>3,91</b> |
| 42. ¿Está satisfecho con la implicación y el compromiso del equipo directivo en la organización y funcionamiento de la escuela? | <b>202</b> | <b>1,07</b> | <b>4,13</b> |
| 43. ¿Está satisfecho con la distribución temporal del curso (viernes lectivos/no lectivos)?                                     | <b>208</b> | <b>1,17</b> | <b>3,88</b> |
| 44. ¿Está satisfecho con el horario general de la escuela?  | <b>212</b> | <b>0,98</b> | 4,02        |
| 45. ¿Está satisfecho con la funcionalidad de las horas de atención al alumnado?   | <b>208</b> | <b>0,99</b> | <b>3,88</b> |
| 46. ¿Está satisfecho con la gestión del/la directora/a de la escuela y su accesibilidad?  | <b>194</b> | <b>1,04</b> | <b>4,18</b> |
| 47. ¿Está satisfecho con la atención que, desde la dirección, se da a sus necesidades?  | <b>196</b> | <b>1,04</b> | <b>4,18</b> |
| 48. ¿Está satisfecho con la gestión del/la jefe de estudios de la mañana?   | <b>145</b> | <b>1,22</b> | <b>4,32</b> |
| 49. ¿Está satisfecho con la gestión del/la jefe de estudios de la tarde?  | <b>170</b> | <b>0,91</b> | <b>4,32</b> |
| 50. ¿Está satisfecho con la gestión del/la secretario/a?  | <b>181</b> | <b>1,05</b> | 4,20        |
| 51. ¿Está satisfecho con la gestión del/la vicedirector/a?  | <b>167</b> | <b>1,03</b> | 4,20        |
| 52. ¿Está satisfecho con la gestión del/la vicesecretario/a?  | <b>125</b> | <b>1,11</b> | 4,09        |
| 53. ¿Está satisfecho con el funcionamiento de conserjería?  | <b>209</b> | <b>0,81</b> | 4,26        |
| 54. ¿Está satisfecho con el funcionamiento de secretaría?   | <b>196</b> | <b>0,93</b> | 4,21        |
| 55. ¿Está satisfecho con el clima de convivencia en el centro?  | <b>205</b> | <b>1,07</b> | 3,96        |
| 67. ¿Está satisfecho con el proceso de elaboración de la Memoria Final de curso?  | <b>194</b> | <b>1,14</b> | <b>3,99</b> |
| 68. ¿Está satisfecho con el proceso de revisión de la Memoria Final de curso?   | <b>194</b> | <b>1,03</b> | <b>4,01</b> |
| 69. ¿Está satisfecho con la aplicación del Reglamento de Régimen Interior?  | <b>131</b> | <b>1,13</b> | <b>3,87</b> |



|  |     |      |      |
|--|-----|------|------|
| 70. ¿Está satisfecho con el proceso establecido por el centro para revisión y mejora del Reglamento de Régimen Interior?       | 133 | 1,22 | 3,86 |
| 71. ¿Está satisfecho con la aplicación del Plan de Normalización Lingüística del centro?                                       | 173 | 1,35 | 3,16 |
| 72. ¿Está satisfecho con el proceso establecido por el centro para la revisión y mejora del Plan de Normalización Lingüística? | 197 | 0,95 | 3,85 |
| 73. ¿Está satisfecho con las acciones que el equipo directivo favorece para su perfeccionamiento profesional?                  | 185 | 0,88 | 3,93 |
| 74. ¿Está motivado para participar en actividades de perfeccionamiento profesional?  | 158 | 0,83 | 4,14 |
| 75. ¿Está satisfecho con las colaboraciones del centro con otros centros educativos?   | 134 | 1,07 | 3,96 |
| 76. ¿Está satisfecho con las colaboraciones del centro con otros organismos o instituciones?                                   | 114 | 1,12 | 3,73 |
| 77. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora de la localidad en el que se encuentra?   | 113 | 0,98 | 4,04 |
| 78. ¿Considera que la escuela es un centro de prestigio reconocido?  | 103 | 1,02 | 3,93 |
| 79. ¿Está satisfecho con la pertenencia a la escuela?  | 100 | 1,14 | 3,81 |
| 80. ¿Está motivado para participar en procesos de mejora continua que se desarrollen en la escuela?                            | 95  | 1,12 | 3,91 |

## PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN Y SERVICIOS

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



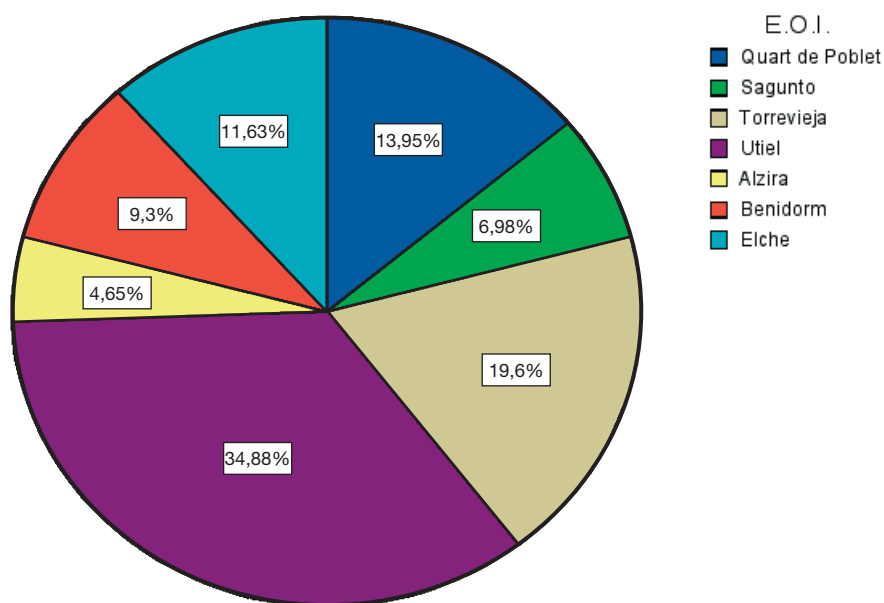
Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta  | Válidos | Desviación típica | Media |
|---|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con el puesto de trabajo que desempeña?   | 36      | 0,98              | 4,06  |
| 2. ¿Está motivado para realizar su trabajo diario?  | 37      | 0,99              | 3,97  |
| 3. ¿Está motivado para participar en procesos de mejora continua que se desarrollen en la escuela?          | 37      | 1,01              | 4,16  |
| 4. ¿Está motivado para tomar iniciativas propias?   | 33      | 1,12              | 3,94  |
| 5. ¿Está motivado para trabajar en equipo?  | 37      | 0,93              | 4,27  |
| 6. ¿Está motivado para participar en el Consejo Escolar?  | 29      | 1,36              | 3,00  |
| 7. ¿Está motivado para participar en actividades externas establecidas por el centro?                       | 31      | 1,38              | 3,13  |
| 8. ¿Está satisfecho con la organización y funcionamiento general de la escuela?                             | 36      | 1,04              | 3,81  |
| 9. ¿Está satisfecho con el funcionamiento administrativo de la escuela?                                     | 37      | 0,70              | 4,30  |
| 10. ¿Está motivado para mejorar su formación profesional?   | 37      | 1,06              | 4,22  |
| 11. ¿Está satisfecho con la aplicación del Reglamento de Régimen Interno?                                   | 20      | 0,83              | 3,95  |
| 12. ¿Está satisfecho con los reconocimientos recibidos desde el equipo directivo por las tareas realizadas? | 37      | 1,28              | 3,57  |
| 13. ¿Está satisfecho con los logros personales alcanzados en la escuela?                                    | 32      | 0,72              | 3,75  |
| 14. ¿Está satisfecho con el mobiliario y equipos de que dispone para realizar su trabajo?                   | 37      | 1,28              | 3,54  |
| 15. ¿Está satisfecho con los espacios que dispone para realizar su trabajo?                                 | 38      | 1,25              | 3,71  |
| 16. ¿Está satisfecho con la limpieza y mantenimiento de las instalaciones de la escuela?                    | 38      | 0,96              | 4,05  |
| 17. ¿Está satisfecho con la cafetería de la escuela?  | 24      | 1,23              | 4,13  |
| 18. ¿Está satisfecho con las medidas de seguridad implantadas en la escuela?                                | 34      | 1,35              | 3,15  |
| 19. ¿Está satisfecho con el personal docente de la escuela?   | 34      | 0,60              | 4,35  |
| 20. ¿Está satisfecho con la gestión del equipo directivo de la escuela?                                     | 34      | 1,07              | 4,06  |
| 21. ¿Está satisfecho con la accesibilidad del equipo directivo de la escuela?                               | 36      | 1,05              | 4,22  |
| 22. ¿Está satisfecho con el clima de convivencia que existe en la escuela?                                  | 33      | 0,93              | 4,21  |
| 23. ¿Está satisfecho con las relaciones que mantiene con el resto de compañeros de la escuela?              | 36      | 0,55              | 4,61  |
| 24. ¿Está satisfecho con las relaciones con el alumnado de la escuela?                                      | 36      | 0,73              | 4,42  |

|  |    |      |      |
|--|----|------|------|
| 25. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre el funcionamiento y la organización de la escuela?      | 36 | 1,11 | 3,72 |
| 26. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre las funciones que debe realizar?                        | 34 | 1,06 | 3,91 |
| 27. ¿Está satisfecho con las colaboraciones del centro con otros centros educativos, organismos e instituciones? | 22 | 1,22 | 3,55 |
| 28. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra?                               | 36 | 0,40 | 0,81 |
| 29. ¿Considera que la escuela es un centro de prestigio reconocido?  | 37 | 0,31 | 0,89 |
| 30. ¿Está satisfecho con la pertenencia a la escuela?  | 34 | 0,91 | 4,32 |

## ENTORNO

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



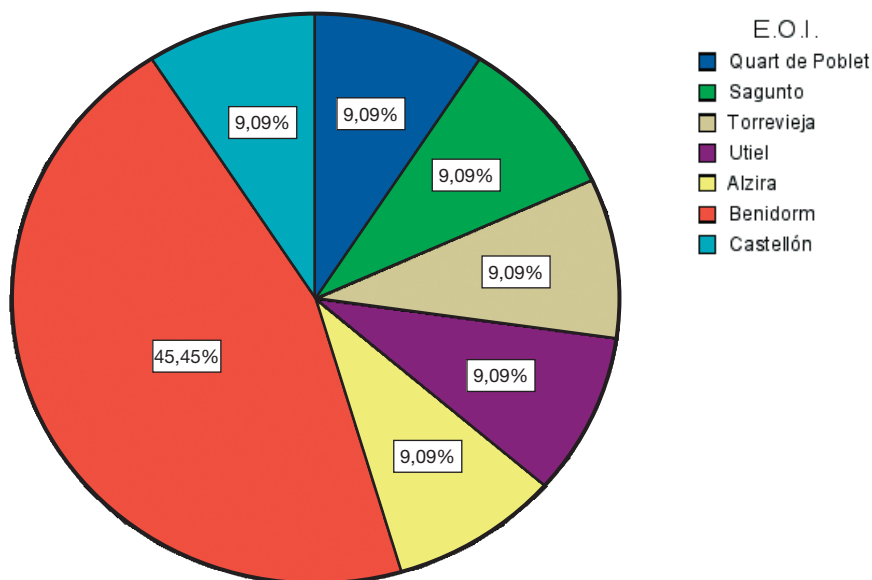
Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta   | Válidos | Desviación típica | Media |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con el comportamiento de los alumnos en el exterior de la escuela?         | 32      | 0,87              | 4,34  |
| 2. ¿Está satisfecho con el comportamiento del personal de la escuela en el exterior del mismo? | 33      | 0,48              | 4,67  |

|   |    |      |      |
|---|----|------|------|
| 3. ¿Está satisfecho con la gestión de la entrada y salida de alumnos y personal de la escuela?                                  | 27 | 0,99 | 4,15 |
| 4. ¿Está satisfecho con el mantenimiento y la conservación de las instalaciones externas de la escuela?                         | 28 | 0,82 | 4,18 |
| 5. ¿Está satisfecho con las soluciones planteadas por la escuela a las quejas y reclamaciones que desde el entorno se realizan? | 22 | 0,61 | 4,23 |
| 6. ¿Está satisfecho con la comunicación que existe con los responsables de la escuela?  | 34 | 0,56 | 4,59 |
| 7. ¿Está satisfecho con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que se demandan a la escuela?                            | 27 | 0,85 | 4,22 |
| 8. ¿Cree que la escuela da prestigio al entorno?  | 34 | 0,00 | 1,00 |
| 9. ¿Cree que la escuela genera conflictividad e inseguridad en el entorno?  | 34 | 0,00 | 0,00 |
| 10. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra?  | 33 | 0,17 | 0,97 |
| 11. ¿Está satisfecho con la facilidad de comunicación vía telefónica?   | 32 | 0,66 | 4,38 |
| 12. ¿Está satisfecho con la rapidez de pago de las facturas?  | 32 | 0,88 | 4,44 |
| 13. ¿Está satisfecho con la claridad de las peticiones o pedidos?   | 34 | 0,75 | 4,53 |
| 14. ¿Está satisfecho con la facilidad de contactar con los interesados?   | 37 | 0,61 | 4,46 |
| 15. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre el funcionamiento económico-administrativo de la escuela?              | 27 | 0,97 | 4,22 |

## ADMINISTRACIÓN LOCAL

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:

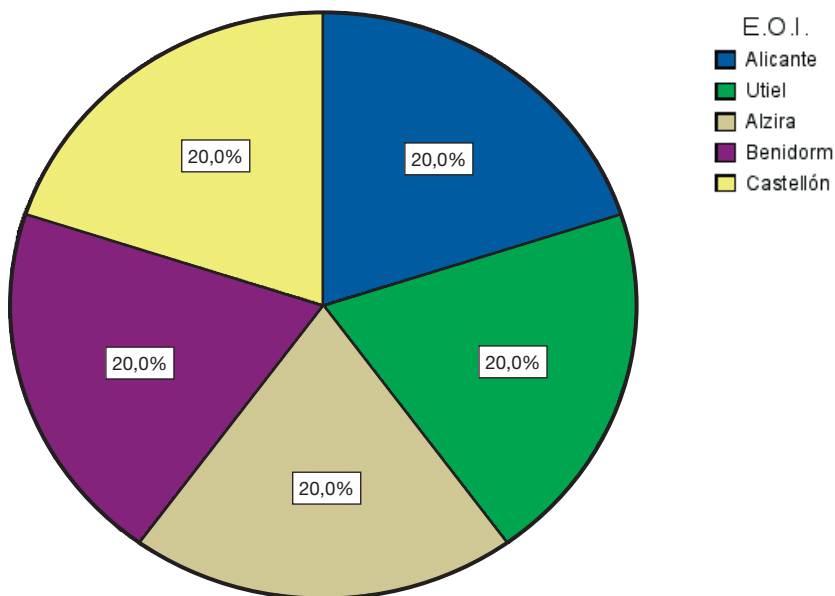


Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta   | Válidos | Desviación típica | Media |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con las relaciones existentes con los responsables de la escuela?  | 11      | 0,52              | 4,45  |
| 2. ¿Está satisfecho con la información que reciben de la escuela sobre su organización y funcionamiento?   | 9       | 1,17              | 4,11  |
| 3. ¿Está satisfecho con las soluciones planteadas por el centro a las propuestas que desde el Ayuntamiento se le realizan?   | 10      | 0,52              | 4,40  |
| 4. ¿Está satisfecho con las soluciones planteadas por el centro a las quejas y reclamaciones que desde el Ayuntamiento se realizan?                                  | 5       | 0,55              | 4,60  |
| 5. ¿Está satisfecho con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que demandan desde el Ayuntamiento al centro?   | 6       | 0,52              | 4,67  |
| 6. ¿Está satisfecho con el cumplimiento por parte de la escuela de normativa vigente que le afecta?  | 5       | 0,45              | 4,80  |
| 7. ¿Está satisfecho con la gestión del proceso de evacuación implantado en la escuela?   | 3       | 2,08              | 3,33  |
| 8. ¿Está satisfecho con la colaboración que recibe de la escuela en la cesión de sus instalaciones y espacios comunes para actos oficiales, sociales, lúdicos, etc.? | 6       | 0,41              | 4,83  |
| 9. ¿Está satisfecho con la colaboración que recibe de la escuela para la difusión de su servicio a todos los ciudadanos?   | 10      | 0,52              | 4,60  |
| 10. ¿Está satisfecho con la colaboración del centro con otros organismos/instituciones?  | 3       | 0,00              | 5,00  |
| 11. ¿Está satisfecho con el comportamiento de los alumnos y del personal de la escuela en el exterior?   | 6       | 0,00              | 5,00  |
| 12. ¿Está satisfecho con el impacto social de la escuela en el entorno/municipio?  | 6       | 0,84              | 4,50  |
| 13. ¿Está satisfecho con la imagen que la escuela proyecta al exterior?  | 10      | 0,48              | 4,70  |
| 14. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora del entorno/municipio en el que se encuentra?   | 5       | 0,45              | 0,80  |
| 15. ¿Cree que la escuela da prestigio al entorno/municipio?  | 10      | 0,00              | 1,00  |

## INSPECCIÓN EDUCATIVA

Porcentaje de participación de cada una de las Escuelas Oficiales de Idiomas:



Puntuación media de cada pregunta:

| Pregunta   | Válidos | Desviación típica | Media |
|--|---------|-------------------|-------|
| 1. ¿Está satisfecho con la información que recibe sobre el funcionamiento y organización de la escuela?  | 5       | 0,55              | 4,60  |
| 2. ¿Está satisfecho con el cumplimiento del calendario escolar?  | 5       | 0,84              | 3,80  |
| 3. ¿Está satisfecho con la gestión de la función tutorial?   | 2       | 0,00              | 4,00  |
| 4. ¿Está satisfecho con los resultados académicos de los alumnos?  | 5       | 0,84              | 4,20  |
| 5. ¿Está satisfecho con el grado de cumplimiento de las programaciones didácticas?                       | 4       | 0,50              | 4,75  |
| 6. ¿Está satisfecho con la capacidad de liderazgo de la Dirección de la escuela?                         | 5       | 0,45              | 4,80  |
| 7. ¿Está satisfecho con la accesibilidad y disponibilidad del Equipo Directivo para atenderle?           | 5       | 0,00              | 5,00  |
| 8. ¿Está satisfecho con el ejercicio de la función docente en la escuela?                                | 4       | 0,50              | 4,25  |
| 9. ¿Está satisfecho con el cumplimiento, por parte de la escuela, de la normativa vigente que le afecta? | 5       | 0,55              | 4,60  |
| 10. ¿Está satisfecho con el cumplimiento de los plazos marcados para la remisión de la documentación?    | 5       | 0,55              | 4,40  |

|  |   |      |      |
|--|---|------|------|
| 11. ¿Está satisfecho con la forma con que la escuela elabora la documentación que es pertinente?                       | 5 | 0,45 | 4,80 |
| 12. ¿Está satisfecho con la forma con que el centro elabora la documentación académica?                                | 5 | 0,45 | 4,80 |
| 13. ¿Está satisfecho con la formación con que el centro elabora la documentación académica?                            | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 14. ¿Está satisfecho con la cumplimentación de las actas de evaluación?  | 4 | 1,00 | 4,50 |
| 15. ¿Está satisfecho con los contenidos de la Memoria Final de curso?  | 5 | 0,84 | 4,20 |
| 16. ¿Está satisfecho con la planificación de los horarios curriculares de los diferentes cursos y grupos?              | 5 | 0,84 | 4,20 |
| 17. ¿Está satisfecho con el sistema de control de asistencia y puntualidad del profesorado?                            | 5 | 0,89 | 4,40 |
| 18. ¿Está satisfecho con el proceso de gestión de reclamaciones sobre calificación de notas?                           | 3 | 1,53 | 3,67 |
| 19. ¿Está satisfecho con el proceso de gestión de reclamaciones, quejas o solicitudes en general?                      | 4 | 0,96 | 4,25 |
| 20. ¿Está satisfecho con el cumplimiento de la normativa sobre derechos y deberes del alumnado?                        | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 21. ¿Está satisfecho con la participación de la escuela en proyectos de innovación, acción profesional, etc.?          | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 22. ¿Está satisfecho con la gestión de los recursos humanos de los que dispone el centro?                              | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 23. ¿Está satisfecho con el mantenimiento de las instalaciones de la escuela?  | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 24. ¿Está satisfecho con los medios y tecnologías que se utilizan en la escuela?                                       | 5 | 0,55 | 4,60 |
| 25. ¿Está satisfecho con el proceso de evaluación del alumnado?  | 5 | 0,89 | 4,40 |
| 26. ¿Está satisfecho con el cumplimiento de la normativa sobre admisión de alumnos?                                    | 5 | 0,45 | 4,20 |
| 27. ¿Está satisfecho con el tiempo de las respuestas de la escuela a sus demandas?                                     | 5 | 0,89 | 4,60 |
| 28. ¿Está satisfecho con el clima de convivencia de las escuelas?  | 5 | 1,73 | 4,00 |
| 29. ¿Está satisfecho con el funcionamiento administrativo de la escuela?   | 5 | 0,55 | 4,40 |
| 30. ¿Está satisfecho con el funcionamiento de los órganos de participación: consejo escolar, junta de delegados, etc.? | 4 | 1,41 | 4,00 |
| 31. ¿Está satisfecho con el plan de evacuación de la escuela?  | 3 | 0,58 | 4,67 |
| 32. ¿Está satisfecho con la imagen que el centro proyecta al exterior?   | 3 | 1,15 | 4,33 |
| 33. ¿Cree que la escuela colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra?                                     | 5 | 0,00 | 1,00 |
| 34. ¿Cree que la escuela da prestigio al entorno?  | 5 | 0,00 | 1,00 |

