

**CATÀLEG D'INDICADORS PER A  
L'AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS  
INSTITUTS D'EDUCACIÓ SECUNDÀRIA**



**CONSELLERIA DE CULTURA,  
EDUCACIÓ I SPORT**

EDITA: GENERALITAT VALENCIANA  
CONSELLERIA DE CULTURA, EDUCACIÓ I ESPORT

**EQUIP INVESTIGADOR:**

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

**AUTORS:**

JOSÉ JABALOYES VIVAS

JOSÉ MIGUEL CAROT SIERRA

ASESORES TÉCNICOS DEL IVECE

ISBN: 84-482-4099-5 (Volum 1)

84-482-4102-9 (Obra completa)

Dipòsit legal: V. 3.654 - 2005

Arts Gràfiques Soler, S. L. – L'Olivereta, 28 – 46018 València

## ÍNDIX

1. Introducció.....	5
2. Fonaments teòrics.....	8
2.1. La qualitat.....	9
2.1.1. Consideracions generals sobre la idea de qualitat.....	9
2.1.2. El Concepte de Qualitat: Diverses Acepcions.....	9
2.1.3. La qualitat en l'educació.....	12
2.1.4. La Qualitat Total.....	14
2.2. Els models de Qualitat Total.....	16
2.2.1. El premi "Deming".....	17
2.2.2. El "Malcolm Baldrige".....	17
2.2.3. El Model Europeu d'Excel·lència Empresarial.....	19
2.2.4. Les Normes ISO-9000.....	20
2.3. L'autoavaluació.....	21
2.4. Indicadors.....	26
2.4.1. L'elaboració d'indicadors de gestió.....	28
3. Metodologia.....	30
4. Catàleg d'indicadors de qualitat.....	40
4.1. Mesures de percepció dels grups d'interés.....	41
4.1.1. Mesures de percepció de l'Alumnat.....	41
4.1.2. Mesures de percepció de les Famílies.....	49
4.1.3. Mesures de percepció del Personal d'Administració i Servicis (PAS).....	56
4.1.4. Mesures de percepció del Professorat del Centre.....	60
4.1.5. Mesures de percepció de l'entorn del centre.....	70
4.1.6. Mesures de percepció de la Inspecció Educativa.....	72
4.1.7. Mesures de percepció de les Empreses.....	77
4.1.8. Mesures de percepció de l'Administració Local.....	79
4.2. Indicadors de rendiment.....	82
4.2.1. Indicadors de Rendiment dels Alumnes.....	82
4.2.2. Indicadors de Rendiment de les Famílies.....	88
4.2.3. Indicadors de Rendiment del Personal d'Administració i Servicis.....	92
4.2.4. Indicadors de Rendiment dels Professors.....	94
4.2.5. Indicadors de Rendiment de l'Entorn.....	101
4.2.6. Indicadors de Rendiment de la Inspecció Educativa.....	102
4.2.7. Indicadors de Rendiment de les Empreses.....	105
4.2.8. Indicadors de Rendiment de l'Administració Local.....	106
4.3. Indicadors Clau de Rendiment de l'IES.....	109
5. Glossari.....	115

6. Bibliografia/enllaços d'interés .....	117
6.1. Entitats .....	117
6.2. Articles.....	117
6.3. Publicacions .....	120
7. Annexos .....	122
7.1. Annex 1. Documents estudiats.....	122
7.2. Annex 2.- Panell d'experts validadores .....	125
7.3. Annex 3. Plantilla de validació .....	127

## 1. Introducció

El marc legal que regula l'existència, la competència i el funcionament dels centres educatius està constituït, en els últims anys, per tres grans lleis: la Llei Orgànica d'Ordenació General del Sistema Educatiu (LOGSE, 1990), la Llei Orgànica de la Participació, l'Avaluació i El Govern dels Centres (LOPEGCE, 1995) i la Llei Orgànica de la Qualitat de l'Educació (LOCE, 2002).

En l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i en l'exercici de les plenes competències que en matèria educativa esta Comunitat té assignades, es crea i regula, per mitjà del Decret 10/2000, de 25 de gener, del Govern Valencià (DOGV de 31 gener del 2000 ), l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa, amb l'objectiu de realitzar l'avaluació general del sistema educatiu, pel que fa a ensenyances no universitàries en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, així com l'anàlisi dels seus resultats i la proposta de les mesures, iniciatives i actuacions per a la millora de la qualitat de l'ensenyança.

Per tant, la millora qualitativa de l'ensenyança exigeix a l'IVAQE que dispose de mecanismes adequats d'obtenció i anàlisi de dades, amb vista a recolzar la presa de decisions i a retre comptes de la seua actuació i, d'altra banda, la societat en el seu conjunt, té dret a conèixer l'estat general del sistema educatiu i dels seus components.

Este conjunt de normes ve a demostrar que l'educació constitueix una preocupació constant dels poders públics; ja que, de la formació i de l'educació que un sistema educatiu siga capaç de proporcionar als ciutadans depèn en gran manera el seu futur i, de la formació integral que reben, depenen les seues possibilitats per a desenvolupar-se amb llibertat, per a exercir amb maduresa la participació i la solidaritat i per a accedir en situació d'avantatge al món laboral.

Donada la importància política, econòmica i social que es reconeix al sistema educatiu, la millora de la qualitat de l'ensenyança i la seua adequació a les noves demandes socials ha de ser un dels objectius prioritaris de les polítiques educatives.

En termes generals, el concepte qualitat de l'educació està associat amb la capacitat - tant de les institucions educatives, com de les persones formades en el seu si- de satisfer els requeriments de desenvolupament econòmic, polític i social de la comunitat en què estan integrats; en conseqüència, la millora de la qualitat del sistema educatiu suposa oferir una formació integral, rellevant i útil que satisfaga les necessitats dels usuaris i que transforme significativament la qualitat de vida dels ciutadans.

Però, a més, és evident que la qualitat de l'ensenyança no depèn d'una sola variable, sinó de l'adequada combinació i equilibri dels nombrosos i diversos elements que actuen en els processos educatius. Per a aconseguir eixe equilibri, és necessari identificar i definir

indicadors que permeten conèixer la realitat, reunir dades, interpretar-los i valorar-los d'acord amb uns criteris establits; en definitiva, és necessari avaluar el funcionament dels centres educatius en els seus diferents àmbits d'actuació i presa de decisions.

Per això, és de vital importància que l'avaluació de la qualitat del sistema es faci també a partir de les autoavaluacions de cada un dels centres, per a la qual cosa és necessari que els centres disposen de procediments i instruments que els permeten avaluar i autocontrolar els nivells de qualitat que estan aconseguint. Açò exigeix implantar un model de gestió de la qualitat en cada centre que siga assumit per tots els implicats en la gestió i en la formació.

En este sentit, l'avaluació és un mig per a: comprovar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització i funcionament del centre educatiu, analitzar el seu rendiment, esbrinar si l'organització i funcionament adoptats són els més adequats i els que produïxen millors resultats, i orientar la presa de decisions que permeta introduir els canvis més adequats per a aconseguir la millora.

Per això, la institució escolar, en el seu conjunt, és l'àmbit d'intervenció òptim per a posar en marxa processos de transformació per a millorar el desenvolupament personal del seu alumnat; per a adaptar-se a les peculiaritats, interessos i ritmes de l'aprenentatge d'este; per a respondre a les demandes d'una societat democràtica, complexa i tecnificada; per a compensar les desigualtats socials, culturals o de qualsevol altra índole; i per a preparar els estudiants per a la inserció a la vida activa i en l'exercici de responsabilitats socials i professionals, contribuint així a la construcció d'una societat més justa i solidària.

L'avaluació dels centres educatius és una necessitat que es manifesta amb força per a conèixer les seues característiques organitzatives i de funcionament, identificar i diagnosticar els seus problemes i, d'eixa manera, poder planificar accions de millora.

Un dels fins prioritaris de l'avaluació és el d'obtenir la màxima informació, i el més objectiva possible, sobre els processos i resultats que s'estan produint en cada un dels centres, a fi d'elaborar un diagnòstic que permeta introduir, en els seus plans de treball, línies de millora dirigides a aconseguir els objectius educatius establits.

Per això, l'autoavaluació dels centres educatius resulta útil per a orientar les diverses decisions que es prenen en l'àmbit del sistema educatiu. D'esta manera, l'autoavaluació tindrà una funció explicativa, en la mesura que pot aportar una sèrie de dades informatives i de valoracions contrastades sobre les actuacions avaluades, i un diagnòstic sobre el funcionament, organització i resultats dels centres; i tot això, servirà per a facilitar la presa de decisions en els diferents àmbits de gestió i docents afectats per la mateixa.

La informació derivada de l'autoavaluació permetrà conèixer en quina mesura els objectius formulats responen a les necessitats educatives de l'alumnat, com la seua organització i el

seu funcionament contribuïxen a aconseguir-los, i si els resultats aconseguits responen a les finalitats proposades.

En esta publicació, proposem una metodologia que es definix com un procés d'investigació sistemàtica que implica:

- a) Elaboració del Catàleg d'indicadors de qualitat per al sistema de gestió dels Instituts d'Educació Secundària. (volum 1 o llibre roig)
- b) Implantació del Catàleg d'indicadors de qualitat el sistema de gestió dels Instituts d'Educació Secundària. (volum 2 o llibre verd)
- c) Elaboració de Plans d'acció orientats cap a la millora de la gestió de l'IES a fi d'aconseguir els objectius proposats. (volum 3 o llibre morat)

Operativitzar este concepte de qualitat suposa establir els distints indicadors que oferisquen informacions diferents sobre cada factor i que s'entenen com a elements demostratius de la qualitat. Cada indicador és un dada o resultat que ha de permetre una interpretació inequívoca o normalitzada i que ens informa del grau o evolució d'un determinat aspecte i ha de tindre una relació clara amb els diferents criteris de qualitat definits per a cada un dels factors.

Açò exigix per part dels Centres Educatius l'establiment d'un Sistema d'Avaluació, que constituïska un instrument privilegiat per a conèixer l'estat del seu sistema de gestió, de manera que es puga autorregular d'una manera continu i rigorós.

En este sentit, la primera etapa per a aconseguir desenvolupar i implantar amb èxit un Sistema d'Avaluació de la Gestió és definir i identificar una sèrie d'indicadors o referències de cada un dels factors que intervenen en l'organització, de manera que es puga mesurar l'eficàcia i eficiència del sistema de la seua gestió de qualitat.

Des de l'IVAQE es considera la necessitat que, des de les institucions corresponents, s'aborde un projecte sobre *Disseny del catàleg d'indicadors de qualitat per al sistema de gestió dels Instituts d'Ensenyança Secundària*, com a punt de partida d'un projecte molt més ambiciós: *"El desenvolupament i implantació de les metodologies i instruments necessaris per a garantir la qualitat del conjunt del sistema educacional"* .

La finalitat d'este catàleg és "despertar l'interés dels professionals" dels Instituts d'Educació Secundària i, animar-los a usar estos indicadors i incorporar-los a la seua activitat diària, perquè puguen anar enriquint-los i millorant-los amb les seues aportacions. Precisament, és este caràcter dinàmic i flexible el que farà que els indicadors i l'avaluació que es realitze dels Sistemes Educatius siga realment reflectisc de les polítiques de qualitat establides i, en conseqüència, el primer pas per a aconseguir implantar un sistema de gestió de Qualitat encaminat cap a la millora contínua.

**Disposar d'un conjunt d'indicadors de qualitat que permeten avaluar el grau d'eficàcia i eficiència del Sistema de Gestió dels Instituts d'Ensenyança Secundària.**

## **2. Fonaments teòrics**

Aconseguir que la gestió dels centres educatius siga més eficient i compromesa amb els resultats representa una tasca de gran envergadura que requerix tant el disseny d'estratègies i polítiques, com la definició d'àrees de millora i l'organització dels recursos humans, d'infraestructura i econòmics del centre.

Avaluar la gestió dels centres significa comparar els objectius planificats amb els resultats obtinguts, a fi d'eleva la seua eficiència. Fins que no es desenvolupe la capacitat de mesurar resultats, l'exercici d'una organització pot resultar un imponderable, per la qual cosa resultarà indispensable dissenyar i implantar sistemes de mesurament que ressalten l'aspecte qualitatiu de la gestió i permeten al centre desenvolupar les accions de millora necessàries.

Per a avaluar la gestió d'un centre cal, en primer lloc, definir la seua missió, els seus objectius a curt, mitjà i llarg termini i establir metes de gestió. L'avaluació a través d'indicadors de gestió ha d'establir-se com ***un procés permanent dins del centre***, que li permeta avaluar els seus èxits, segons els paràmetres prèviament establits, i que li permeta dissenyar les àrees de millora.

Per tant, el mesurament de la gestió d'un centre requerix el desenvolupament d'indicadors que compreguen les distintes dimensions del centre. Com veurem al llarg d'este document, els indicadors són *una manifestació observable d'un tret o característica d'una o més variables d'interés, susceptible d'avaluació* que permetrà al centre la millora continua de tots els seus processos.

Per a comprendre la importància dels sistemes de mesurament de la qualitat a través d'indicadors de gestió, cal realitzar un breu resum dels conceptes de *qualitat, qualitat total i sistemes de gestió de qualitat*, que ens situen en l'entorn apropiat.



## 2.1. La qualitat

### 2.1.1. Consideracions generals sobre la idea de qualitat

Moltes vegades s'ha relacionat la qualitat en centres d'educació amb termes com: centres de prestigi o centres d'excel·lència; amb centres certificats o acreditats; amb centres amb bons recursos econòmics i bones infraestructures o bones instal·lacions; amb centres amb resultats acadèmics excel·lents; amb centres amb bons docents i grans líders; amb la satisfacció dels pares i alumnes, i amb avaluació de qualsevol tipus: del sistema, dels processos educatius, dels resultats...

No obstant això, podem definir qualitat en centres d'educació com la millora contínua del centre i de les seues persones, és a dir, com una millora basada en les persones, en la seua millora personal, en la seua aportació activa i en la seua col·laboració. Açò requereix tindre un nivell de confiança en les persones i compartir el poder de decidir i de canviar les coses, confiant en les persones i en la seua creativitat, utilitzant les ferramentes de la qualitat i el treball en equip.

Resulta fonamental que eixa col·laboració no estiga focalitzada en els propis interessos del centre, sinó que tinga un enfocament cap als processos i al client, millorant els servicis i processos de treball, i estiga orientada cap a la satisfacció del receptor (alumnat, empresa o societat) del servici.

Al llarg d'este camí, la direcció del centre resulta fonamental: *la gestió del sistema correspon a la direcció del centre, que ha de facilitar els mitjans, promocionar i entrenar les persones, mantenint un lideratge instructiu i promotor d'un clima relacional col·laborador, utilitzant models específics per a la gestió dels processos, els equips de millora, l'avaluació i la planificació estratègica.*

### 2.1.2. El concepte de 'qualitat': diverses accepcions

En l'actualitat, i cada vegada de manera més accentuada, la **qualitat** és un objectiu de primera línia en qualsevol activitat econòmica. S'està convertint en una estratègia de competitivitat, superant l'accepció inicial d'estratègia de màrqueting o de vendes.

Per a aconseguir la qualitat cal conèixer el que la paraula **qualitat** significa en el seu sentit més ampli i no sols referida al producte o servici a què s'aplica. També és imprescindible una adequada planificació de totes les accions i activitats de l'organització, així com una correcta gestió de tots els recursos materials i humans, encaminades les dos a la consecució de la qualitat.

Hi ha nombroses definicions de la qualitat, les quals provenen de camps diferents (Crosby, 1979; Deming, 1991; Ishikawa, Juren, 1988; 1993; Peters i Waterman, 1984), i han sigut

extrapolades a l'àmbit de l'educació, i aquelles generades en el context de les institucions d'educació superior (Astin, 1985, 1993; Bergquist, Vogue and Saunders, 1992; Mayhew, Ford, and Hubbard, 1990; Brunner, 1997).

Hem cregut convenient donar una visió àmplia del concepte de **qualitat**. L'estudi i la descripció d'estes definicions permetran conèixer en quins aspectes han de centrar-se els esforços per a aconseguir millorar la qualitat, i quins són els errors i plantejaments equivocats que han d'evitar-se en lluita per l'excel·lència.

La majoria d'elles són aplicables o fan referència únicament a productes i servicis, deixant de banda la qualitat de l'activitat global de l'organització i les definicions que tenen un caràcter eminentment qualitatiu. Repassem algunes definicions interessants, destacant-ne els aspectes més rellevants.

### **La qualitat segons la norma UNE:**

Qualitat és el *conjunt de propietats i característiques* d'un *producte o servici* que li conferixen la seua *aptitud per a satisfer unes necessitats* expressades o implícites". (Norma UNE-66001)

En esta definició cal destacar:

- a) La qualitat ve expressada a través d'un "*conjunt de propietats i característiques*" que determinen la valoració del producte/servici. Enfront d'altres definicions de caràcter més qualitatiu, estes propietats i característiques solen ser, en general, mesurables o quantificables, cosa que permet la seua avaluació i control.
- b) "*producte o servici*". Tradicionalment, la paraula *qualitat* s'ha utilitzat fent referència a productes tangibles o "béns". En esta definició, la qualitat s'estén també als servicis com a resultat que són d'una activitat econòmica.
- c) "*la seua aptitud per a satisfer unes necessitats*". Aspecte que és sinònim d'adequació a l'ús. En este sentit hem d'aclarir que no existix el millor producte/servici en termes absoluts. Existix el millor producte/servici "dins de certes condicions en el consumidor", com ara: ús a què el producte/servici es destina i preu, etc.

### **La qualitat segons Ishikawa<sup>1</sup>**

"Treballar en qualitat, consistix a *dissenyar, produir i servir* un producte o servici que siga útil, *tan econòmic com siga possible* i sempre *satisfactori per a l'usuari*" (Kaoru Ishikawa).

En esta definició cal destacar els termes següents:

a) *"dissenyar, produir i servir"*. Des de sempre la qualitat s'ha relacionat amb la producció, obviant altres etapes del cicle de vida del producte. La qualitat ha de començar amb un adequat disseny del producte o servici, de tal manera que el seu projecte siga adequat per a satisfer les necessitats d'ús del producte i de la seua fabricació.

A més, no sols cal dissenyar i produir béns o servicis amb qualitat, sinó que cal posar a disposició dels clients, de forma adequada, eixos béns i servicis de manera que siguen útils durant tot el seu temps d'ús.

b) *"Tan econòmic com siga possible"*. Este terme, no arreplegat en altres definicions, fa referència als costos de la qualitat. No han de produir-se béns o servicis de qualitat "a qualsevol preu", sinó que la qualitat obtinguda ha d'equilibrar el "valor de la qualitat" amb els costos necessaris per a obtindre i aconseguir que el producte siga competitiu.

c) *"Satisfactori per a l'usuari"*. La satisfacció de les necessitats i expectatives del client és la raó de ser de la qualitat i per això és necessari aconseguir-la. Esta frase destaca la importància del client com a objectiu fonamental d'un programa de qualitat.

**Ishikawa<sup>1</sup>**: És el representant emblemàtic del moviment del Control de Qualitat al Japó. Nascut el 1915 en el si d'una família d'àmplia tradició industrial, es va graduar en la Universitat de Tòquio l'any 1939 en Química Aplicada. De 1939 a 1947 treballa en la indústria i en l'Armada. Va ser professor d'enginyeria en la mateixa Universitat, on va comprendre la importància dels mètodes estadístics, davant de la dispersió de dades, per a trobar conseqüències.

El 1949 participa en la promoció del Control de Qualitat i, des de llavors va treballar com a consultor de nombroses empreses i institucions compromeses amb l'estratègia de desenvolupament nacional. S'incorpora a la JUSE: Unió Científics i Enginyers Japonesos. L'any 1952 el Japó entra en la ISO (International Standard Organization), associació internacional encarregada d'establir els estàndards per a les diferents indústries i servicis. El Dr. Ishikawa s'hi incorpora com a membre el 1960 i, des del 1977, ha sigut el president de la representació japonesa. A més, és president de l'Institut de Tecnologia Musashi del Japó.

Ha obtingut el Premi Deming i el Gran Premi de la Societat Nord-americana de Control de Qualitat. Esta mateixa li va concedir el 1982 la medalla Shewart "per les seues excel·lents contribucions al desenvolupament, teories i mètodes del Control de Qualitat". Definix el Control de Qualitat com: "desenvolupar, dissenyar, realitzar i mantindre un producte de qualitat que siga el més econòmic, el més útil i sempre més satisfactori per al consumidor".

Basa els Principis de la Qualitat en una sèrie de lemes, que han tingut un gran èxit entre els participants en Programes de Qualitat: "la següent persona en el procés és el teu client", "el Control Total de Qualitat, significa simplement que fem el que hem de fer", "el Control de Qualitat comença amb formació i acaba amb formació", etc.

## La qualitat segons Taguchi<sup>2</sup>

Per l'originalitat de la definició i per ser la base del control de qualitat *off-line*, arrepleguem la definició de qualitat deguda a Genichi Taguchi, que estableix que: "La qualitat d'un

producte/servici és la mínima pèrdua imposada a la societat durant la vida d'eixe producte/servici", i afig a continuació "La pèrdua imposada a la societat coincideix amb la pèrdua de l'empresa a llarg termini".

Mentres que la preocupació occidental és que els productes/servicis complisquen les especificacions, els japonesos, d'acord amb la filosofia de Taguchi, es preocupen per la uniformitat dels seus productes/servicis al voltant del valor nominal/objectius de qualitat, tractant d'aconseguir que la variació siga cada vegada menor.

**Taguchi<sup>2</sup>:** *El Dr. Genichi Taguchi va nèixer al Japó el 1924. Es va graduar en l'Escola Tècnica de la Universitat Kiryu, i més tard, el 1962, va rebre el Doctorat en la Universitat Kyushu. Va treballar en l'Astronomical Department of the Navigation Institute del llavors Imperi Japonés; més tard treballa en el Ministeri de Salut Pública i en l'Institute of Statistical Mathematics. No obstant això, la seua etapa professional principal ha sigut dins de l'Electrical Communication Laboratory (ECL) de la Nippon Telephone and Telegraph Co. (1948-1961), on es va enfocar a la millora de la productivitat en la investigació i el desenvolupament.*

*Posteriorment a açò, va ser professor per a la Universitat Aoyama Gaukin de Tòquio i consultor per a empreses tan importants com Toyota Motors i Fuji Films. És membre de la Japan Association for Quality Control, la Japan Association for Industrial Engineering, la Japan Association for Applied Statistics i la Central Japan Quality Control Association.*

*Entre les seues publicacions destaquen Introduction to Quality Engineering, Systems of Experimental Design, Robust Engineering i The Mahalanobis-Taguchi System. Ha rebut el Premi Deming quatre vegades per les seues aportacions sobre qualitat. El 1989 li és concedida la medalla amb banda púrpura a l'avanç tecnològic i econòmic per l'emperador Akihito.*

### 2.1.3. La qualitat en l'educació

En educació, alguns autors han suggerit diverses definicions de qualitat que, si bé es van generar en el món empresarial, han sigut extrapolades a l'educació. Entre estes cal destacar la deguda a Harvey i Green (1993) i Green (1994), en la seua anàlisi del concepte de qualitat en relació amb l'educació a Gran Bretanya (UK), on han formulat un conjunt de consideracions que servixen de suport al concepte de qualitat (*Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional*: Hernando Salcedo Galvis).

#### **El concepte tradicional de la 'qualitat'**

El concepte de *qualitat* s'ha utilitzat moltes vegades en relació amb la idea de proporcionar un producte/servici distintiu i especial, el qual conferix estatus al propietari o usuari, i suposa l'establiment d'elevats estàndards, així com costos molt elevats que fan eixe producte o servici inaccessible a la majoria de persones. Des d'este punt de vista, la qualitat es convertix en una cosa exclusiva, és a dir, a l'abast només d'uns pocs. A més, la qualitat no és determinada per mitjà d'una avaluació del producte/servici que s'ofereix, sinó que és identificada amb l'exclusivitat o inaccessibilitat d'este, per la qual cosa la qualitat es convertix en una espècie de categoria abstracta que escapa a l'avaluació segons certs criteris, considerant-se inherent a l'objecte que la posseïx.

Este concepte, quasi axiomàtic, de *qualitat* pot trobar-se, segons Harvey i Green (1993), en l'educació superior alemanya, en la qual, encara que el sistema no és de caràcter exclusiu, el

procés de garantia o “assegurament” de la qualitat és “autoevident”: no hi ha agències externes o dins de la institució la funció de les quals siga garantir la qualitat, i es considera que “els valors del sistema són interioritzats pel personal acadèmic i seguits en tot el que fan”.

Esta versió educativa del concepte de *qualitat* com una cosa distintiva o excepcional l'associa amb l'*excel·lència*, en el sentit de sobrepassar alts estàndards, i identifica els seus components destacant la dificultat present en la consecució d'estos estàndards. Este concepte de qualitat com a excel·lència, tant dels *inputs* com dels *outputs*, s'associa, en termes d'Astin (1985, 1993), a dos concepcions de l'excel·lència: una basada en els recursos amb què compte la institució i l'altra basada en la reputació adquirida.

La concepció basada en els **recursos** es fonamenta en la idea segons la qual l'excel·lència depén fonamentalment de l'abundància de recursos, i hi ha una relació directa entre les dos. Estos recursos són de tres tipus: financers, personal docent i d'investigació d'alta qualitat, i estudiants d'alt rendiment, per a cada un dels quals hi ha uns criteris d'avaluació.

Pel que fa al punt de vista basat en la **reputació adquirida per la institució**, este es basa en la idea que les institucions de major excel·lència són aquelles que posseïxen la millor reputació acadèmica, per la qual cosa la seua excel·lència estaria “determinada per la seua posició en una jerarquia o orde social” (Astin, 1993).

### **Qualitat conforme als estàndards establits**

La qualitat està associada a la noció de “control de qualitat” en la indústria, i suposa que la qualitat d'un producte s'avalua atenent la seua correspondència amb certes especificacions, i s'atribuïx a aquells productes que satisfan estàndards *mínims* establits pel fabricant, descartant-se els que no satisfan estos estàndards. Segons este punt de vista, la qualitat millora si s'elevan els estàndards, per la qual cosa una educació que satisfà elevats estàndards és considerada com d'alta qualitat.

Si es considera l'educació com un servici i els alumnes, professors, personal d'administració i servicis, inspecció educativa, Administració educativa o representants com els seus usuaris, si s'apliquen estrictes controls de qualitat a l'exercici d'estes institucions, probablement sorgirien conflictes de difícil solució.

En l'opinió de Green (1994), este concepte presenta diverses limitacions: *a)* no diu quins criteris s'usen per a establir els estàndards, i únicament la conformitat amb estos no garantix que siguen els més adequats; *b)* és un model estàtic, i implica que una vegada han sigut establits els estàndards no cal revisar-los; *c)* implica que la qualitat d'un servici o producte pot ser definida en termes d'estàndards fàcilment mesurables i quantificables, situació improbable en educació superior.

## Qualitat com a adequació a un objectiu

Segons este punt de vista, la qualitat és jutjada atenent el grau en què un producte/servici satisfà els propòsits establits prèviament. Este concepte és utilitzat ben sovint pels analistes de l'educació, ja que oferix un model que especifica el que el producte/servici ha de ser en diferents nivells de l'organització, i a més té en consideració els canvis en el temps. No obstant això, el seu major desavantatge rau en les dificultats que comporta la definició dels propòsits o finalitats dels centres de Formació Professional, ja que pot haver-hi tants propòsits com punts de vista, depenent dels sectors i grups socials i polítics involucrats i dels qui tinguen accés a la definició d'estos propòsits.

Evidentment, hi ha models diferents de centres educatius, cada un amb propòsits més o menys definits. Així, hi ha uns centres la finalitat fonamental dels quals és oferir educació al major nombre de persones i els centres amb fins eminentment acadèmics i professionals.

El concepte de qualitat total que es desenvolupa a continuació, permet superar els inconvenients que s'han descrit en els enfocaments anteriors sobre la qualitat.

### 2.1.4. La qualitat total

El concepte de *qualitat total*, originat a partir del concepte ampliat de control de qualitat (*control total de qualitat*), i que el Japó n'ha fet un dels pilars del seu renaixement industrial, ha permés uniformitzar el concepte de qualitat definint-la en funció del client i evitant així diversitat de punts de vista, com passava en la concepció tradicional. És així com la Qualitat es fa total.

La qualitat és total perquè comprén tots i cada un dels aspectes de l'organització, perquè involucra i compromet a totes i cada una de les persones de l'organització. La qualitat tradicional tractava d'arreglar la qualitat després de cometre errors. Però la qualitat total se centra a aconseguir que les coses es facen bé a la primera.

Amb esta concepció de qualitat total se supera la imprecisió del passat, no sols tendix a ser exacta sinó a més mesurable. Un altre canvi que s'obté com a resultat d'esta concepció és la paraula *client*. Els clients ja no són només els usuaris últims dels béns i servicis que venem, ara el terme s'amplia per a incloure la idea de *client intern*, les persones de l'organització a les qui passem el nostre treball. Amb este concepte òbviament tot el món en l'organització es convertix en client d'algú; més encara, adquirix un caràcter dual de ser alhora client i proveïdor.

Potser, per a entendre millor el concepte de *qualitat total*, convé començar dient que l'objectiu de qualsevol organització, grup de treball, àrea o lloc de treball o fins i tot l'individu, és generar un producte o servici que rebrà una altra organització, una altra àrea o un altre individu, al qual denominem, també anomenat *usuari* o *consumidor*.

Convé precisar que el terme *producte* es referix al resultat que s'obté d'un procés o d'una activitat. Per consegüent, en termes generals, este resultat pot ser un producte tangible (per exemple, materials acoblats o processats), o intangible (per exemple, coneixements o conceptes) o una combinació d'estos. Producte és el treball realitzat per un lloc o estació de treball. També és producte el resultat d'una assessoria, o un servici educatiu, etc., o, en general, de totes aquelles activitats on el resultat obtingut no es percep com un producte tangible.

No obstant això, per als fins de la qualitat total s'ha definit el terme *servici* com el resultat generat per activitats en la interfície entre el proveïdor i el client i per activitats internes del proveïdor, a fi de conèixer les necessitats del client.

Des del punt de vista de la qualitat total, i acceptant les idees exposades en el paràgraf anterior, els conceptes de *producte* i *servici* no estan separats, o bé el producte inclou el servici, o ambdós aspectes (producte i servici) han de planificar-se separatament i simultàniament per a aconseguir satisfer millor les necessitats i expectatives del client.

D'una manera senzilla podem dir que en l'expressió qualitat total, el terme *qualitat* significa que el producte o servici ha d'estar al nivell de satisfacció del client; i el terme *total*, que la qualitat s'aconsegueix amb la participació de tots els membres de l'organització. La qualitat total comporta una sèrie d'innovacions en l'àrea de gestió empresarial que s'ha difós per tots els països d'Europa i Amèrica, aplicant-se no sols a les activitats manufactureres sinó en el sector de servicis i en l'Administració pública.

La qualitat total significa un canvi de paradigmes en la manera de concebre i gestionar una organització. Un d'estos paradigmes fonamentals, i que constituïx la seua raó de ser, és el perfeccionament constant o millorament continu. La qualitat total comença comprenent les necessitats i expectatives del client per a després satisfer-les i superar-les.

La Qualitat total és una estratègia que busca garantir, a llarg termini, la supervivència, el creixement i la rendibilitat d'una organització, optimitzant-ne la competitivitat, per mitjà de: l'assegurament permanent de la satisfacció dels clients i l'eliminació de qualsevol tipus de desperdici. Açò s'aconsegueix amb la participació activa de tot el personal, amb nous estils de lideratge. Esta estratègia ben aplicada respon a la necessitat de transformar els productes, servicis, processos, estructures i cultura de les empreses, per a assegurar el seu futur. Per a adoptar amb èxit esta estratègia, cal que l'organització pose en pràctica un procés de millora contínua.

La qualitat total, constituïx un nou sistema de gestió d'una organització, en la mesura que els seus conceptes modifiquen radicalment els elements característics del sistema tradicionalment utilitzat en els països d'occident. Entre estos es compten:

- Els valors i les prioritats que orienten la gestió de l'organització.
- Els plantejaments lògics que prevalen en la gestió de l'activitat empresarial.

- Les característiques dels principals processos de gestió i decisió.
- Les tècniques i metodologies aplicades.
- El clima entès com el conjunt de les percepcions que les persones tenen sobre relacions, política de personal, ambient, etc.

El nou enfocament de qualitat requereix una renovació total de la mentalitat de les persones i, per tant, una nova cultura empresarial; ja que entre altres aspectes s'ha de posar en pràctica una gestió participativa i una revaloració del personal no aplicada en els modes d'administració tradicional.

## 2.2. Els models de qualitat total

Un *model de qualitat total* és un conjunt de criteris agrupats en àrees o capítols que reflecteixen *bones pràctiques* d'empreses i organitzacions líders, i que servixen com a referència per a estructurar un pla de qualitat total en una empresa o organització.

Els models estan basats en l'estructuració dels principis de la qualitat total, de manera que es cobrisquen totes les àrees clau d'una manera ordenada i lògica. Diversos autors han desenvolupat models de qualitat aplicables a empreses. De la mateixa manera, en el passat, nombroses empreses han definit el seu propi model de qualitat sobre el qual implantar el seu pla de qualitat total.

No obstant això, la utilització extensiva del terme *model de qualitat total* és molt recent, i s'empra per a referir-se als models de qualitat desenvolupats com a bases per als grans premis a la qualitat. Els models més coneguts i amb més reputació són el basat en el Premi Nacional de Qualitat dels Estats Units, el Malcolm Baldrige, i el basat en el Premi Europeu a la Qualitat, conegut com a Model Europeu d'Excel·lència Empresarial. Encara que poc conegut a Occident, és també important el Premi Deming, que és el Premi Nacional a la Qualitat del Japó.

La importància dels models de qualitat total ve donada, sobretot, perquè s'usa com a model d'autoavaluació de les organitzacions, més que com a criteris per a la concessió de premis a la qualitat. L'autoavaluació consisteix en un examen global, sistemàtic i regular de les activitats i resultats de l'organització, comparats amb un model d'excel·lència empresarial. L'autoavaluació és, per tant, un exercici per mitjà del qual l'organització es compara enfront d'un model d'excel·lència, i obté quins són els seus punts forts i les àrees de millora en relació amb este model, a partir dels quals es definixen els projectes de millora necessaris per a fer-la més competitiva.

Perquè l'autoavaluació siga realment efectiva cal que es realitze enfront d'un model d'excel·lència empresarial adequat i suficientment contrastat. Així, les empreses empren hui,



i cada vegada amb més assiduitat, com a model d'autoavaluació els criteris dels grans premis de qualitat anteriorment citats.

### 2.2.1. El Premi Deming

El Premi Nacional de Qualitat del Japó, anomenat Deming, es va instituir en 1951 i ha sigut clau per a la implantació al Japó de la cultura de la qualitat. Els criteris d'avaluació del Premi Deming estan basats en com l'empresa gestiona totes les activitats, investigació i desenvolupament, disseny, compres, producció, inspecció, comercialització, etc., que són essencials per a un adequat control de la qualitat dels seus productes i servicis. El terme *control de qualitat* emprat en els criteris s'entén ací com a control total de la qualitat en l'empresa (Company Wide Quality control - CWQC). Els criteris estan agrupats en deu capítols, i si bé el model és aplicable a tot tipus d'empreses, el seu llenguatge i orientació denoten el seu origen industrial.

*William Edwards Deming va nàixer el 1900 a Wyoming, EUA; a l'inici de la seua carrera es va dedicar a treballar sobre el control estadístic de la qualitat, però l'entrada dels Estats Units en la Segona Guerra Mundial i la demanda excessiva de productes per part dels aliats va provocar que les empreses americanes s'orientaran a la producció en massa satisfent esta demanda en un mercat molt estandarditzat i molt tancat, deixant de banda les idees de Shewhart, Deming i altres precursors. Les autoritats japoneses van veure en els treballs d'este estudiós el motor d'arrancada de la catastròfica situació en què havia quedat el país després de la seua derrota militar. El Japó va assumir i va desenvolupar els plantejaments de Deming, i els va convertir en l'eix de la seua estratègia de desenvolupament nacional. El 1950 W. Edward Deming va visitar el Japó, invitat per la JUSE (Unió de Científics i Enginyers Japonesos) i va fer una sèrie de conferències sobre control de qualitat. Estes conferències van assistir un grup nombrós i seleccionat de directius d'empreses. Els textos es van repartir entre els membres de la JUSE, la qual els va usar per a crear les bases sobre les quals instaurar el Premi Deming que es va convocar un any després, premiant aquelles institucions o persones que es caracteritzaren pel seu interès per implantar la qualitat.*

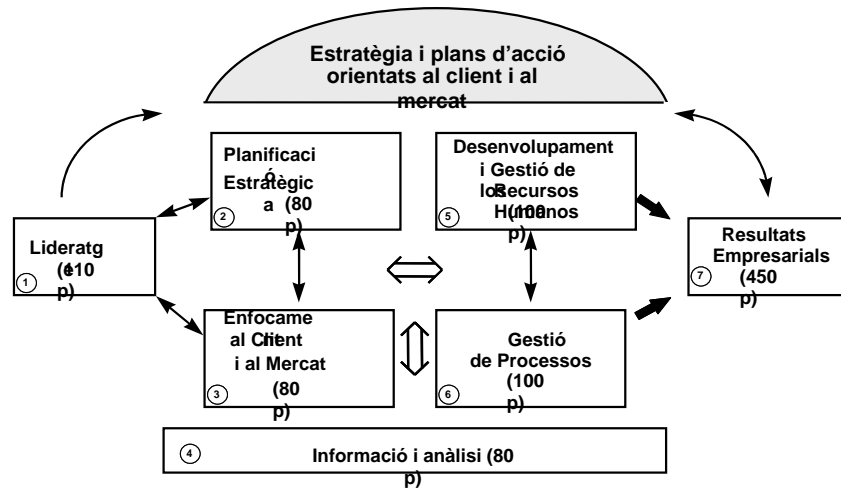
*Deming no va tindre un reconeixement en el seu país, fins que el 1980 se'l va descobrir quan participava en un documental de televisió titulat "Si el Japó pot per què nosaltres no?". Deming centra la seua aplicació del control de la qualitat en la instal·lació en els processos del cicle Plan-Do-Check-Act, o com millorar la qualitat per mitjà del cicle planejar, fer, verificar i actuar. Cicle relacionat amb disseny, producció, vendes, enquestes i redisseny. També en la importància de captar la dispersió en les estadístiques i el control de processos per mitjà de l'ús de quadros de control.*

### 2.2.2. El Malcolm Baldrige

El Premi Nacional a la Qualitat als Estats Units va ser creat el 1986 i és conegut com a Malcolm Baldrige, en memòria del secretari de Comerç impulsor d'este. El Malcolm Baldrige és poc conegut i emprat fóra dels Estats Units, si bé és cert que algunes companyies multinacionals nord-americanes l'utilitzen com a instrument d'autoavaluació i millora.

El Malcolm Baldrige és un extraordinari instrument per a avaluar la gestió de la qualitat total en l'empresa, amb uns criteris d'una gran profunditat. Concedix una enorme importància a

l'enfocament al client i a la seua satisfacció. El criteri dedicat al client és una guia indispensable per la seua senzillesa, claredat d'ús i breuetat per a enfocar una empresa cap al client. El model del Malcolm Baldrige evoluciona cada any, i el 1997 va experimentar una gran transformació i els seus criteris van quedar agrupats segons es mostra en la figura següent:



Criteris del Malcolm Baldrige

El premi tracta de promoure entre les organitzacions:

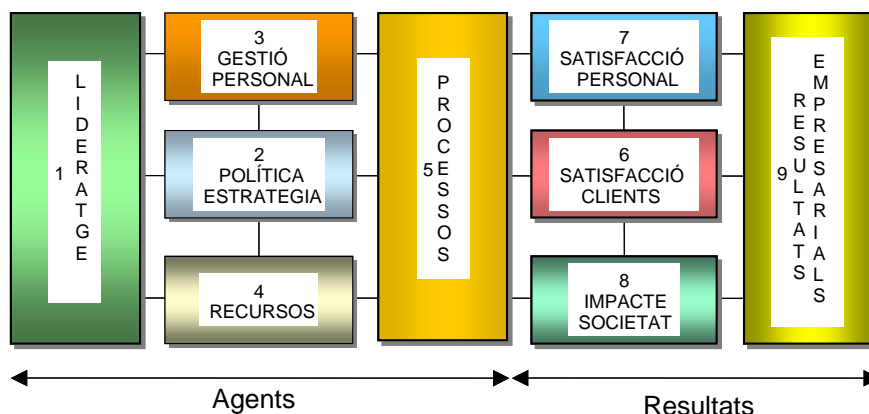
- La preocupació per la qualitat total com un element clau per a la competitivitat.
- L'enteniment dels requeriments per a aconseguir l'excel·lència en la gestió.
- L'intercanvi d'informació sobre estratègies empresarials amb èxit, i els beneficis derivats de la implantació d'estes estratègies.

### 2.2.3. El Model Europeu d'Excel·lència Empresarial

El 1988, catorze companyies europees líders en diversos sectors van fundar l'European Foundation for Quality Management (EFQM) que, en l'actualitat, agrupa més de 800 membres pertanyents a la major part dels sectors, tant industrials com de servicis. L'EFQM (EFQM, 1998 i 1999) té com a objectiu potenciar la posició de les companyies europees en els mercats mundials. Una de les iniciatives més importants de l'EFQM va ser impulsar la creació del Premi Europeu a la Qualitat, hui anomenat Premi Europeu a l'Excel·lència Empresarial, que va veure la llum el 1991, i que compta, a més, com a organitzadors amb la Comissió Europea i amb l'Organització Europea per a la Qualitat (EOQ). Hi ha establides quatre modalitats:

- L'European Award for Business Excellence (Premi Europeu a l'Excel·lència Empresarial) premia la companyia que ha demostrat ser el màxim exponent de la Gestió de la qualitat total a Europa.
- Els European Prizes for Business Excellence (Guardons Europeus a la qualitat total) premien un reduït nombre d'empreses que han demostrat l'excel·lència en la seua Gestió de la Qualitat.
- Des de 1996 es convoca el Premi Europeu a l'Excel·lència per a organismes públics.
- El Premi Europeu a la Qualitat per a Xicotetes i Mitjanes Empreses va ser presentat el 1996, i compta amb uns criteris propis, semblants als del Model Europeu d'Excel·lència Empresarial, però adaptats a la realitat de les PIMES.

L'EFQM ha fomentat molt eficaçment l'ús dels criteris del Premi Europeu a l'Excel·lència, coneguts com a Model Europeu d'Excel·lència Empresarial, com a instrument d'autoavaluació, havent publicat inclús una guia per a la seua realització. Així, són moltes les empreses europees que estan prenent el Model Europeu com a mecanisme per a la millora de la seua gestió i dels seus resultats. Gràficament, el Model Europeu es pot representar com es mostra a continuació:



Criteris del Model Europeu EFQM

Esta figura pot interpretar-se de la manera següent: Els PROCESSOS són els mitjans pels quals l'empresa utilitza la vàlua dels seus empleats (PERSONES) per a produir RESULTATS. Dit en altres paraules, els processos i les persones són els AGENTS que conduïxen als RESULTATS. La SATISFACCIÓ DEL CLIENT, la SATISFACCIÓ DE LES PERSONES (empleats) i l'IMPACTE EN LA SOCIETAT s'aconsegueixen per mitjà del LIDERATGE que conduïx una POLÍTICA I ESTRATÈGIA, gestiona unes PERSONES, uns RECURSOS i uns PROCESSOS, i porta finalment a l'excel·lència en els RESULTATS EMPRESARIALS.

Els nou elements mostrats en el model corresponen als criteris d'avaluació, els quals s'agrupen en:

- **Resultats:** són els criteris que indiquen quines han sigut les coses aconseguïdes per l'organització (criteris 6, 7, 8 i 9).
- **Agents:** són els criteris que mostren com es gestiona l'organització, o siga, com s'han aconseguït els resultats (criteris 1, 2, 3 i 4).

#### 2.2.4. Les Normes ISO-9000

Amb el precedent fonamental que suposen els treballs de Shewhart en la Bell Telephone en els anys trenta, el control de qualitat com a instrument d'ús ampli en la indústria sorgix després de la Segona Guerra Mundial. Els seus principis van ser codificats per J.M. Juran en el seu *Manual de Control de Calidad* el 1951, considerat un dels llibres més notables sobre este tema.

Al llarg dels anys 1960 i 1970 es creen les primeres normes de Sistema de Qualitat, tant a nivell nacional com internacional. L'any 1979 ja existixen les normes BS 5750 i al mateix temps ja s'han desenvolupat altres normes, com la norma americana AQAP 149, anterior a la britànica, i normes de defensa militar, com la MOD 05/25. Algunes grans empreses, amb el sector automobilístic al capdavant, creen normes d'assegurament de qualitat que havien de satisfer els seus proveïdors (per exemple, la norma Q 101 de Ford). Les normes de qualitat es desenvolupen per a aconseguir uns mitjans d'avaluació per a les empreses, no únicament per a la qualitat dels seus productes sinó també per a la conformitat del seu procés amb unes regles establides.

L'any 1987 es van publicar les normes ISO 9000 i ISO 9004 junt amb la corresponent terminologia ISO 8402. Estes dos normes són guies orientatives, i generalment es coneixen com a guia o norma no contractual (el seu compliment no pot ser exigít a través d'un contracte). En este mateix any 1987 es publiquen les respectives normes UNE 66900 i 66904, corresponents a les normes ISO 9000 i ISO 9004, així com la norma UNE 66001 que és la que es correspon amb la norma ISO 8402.

L'aplicació de les normes ISO 9000 ha significat tot un esdeveniment en el món de la normalització i certificació, ja que és la primera vegada que a nivell ISO són acceptades estes normes per tots els seus membres i és traspasada de forma equivalent als respectius organismes de normalització nacionals.

L'any 2000 es va crear l'última família de normes ISO 9000, constituïda per tres normes bàsiques i complementades amb un nombre reduït d'altres documents, com ara informes tècnics i especificacions tècniques. Les tres normes bàsiques seran:

- **ISO 9000: Sistemes de Gestió de la Qualitat – Fonaments i Vocabulari.** En esta norma es descriuen els principis dels sistemes de gestió de la qualitat (SGQ) i s'especifica la terminologia dels SGQ.
- **ISO 9001: Sistemes de Gestió de la Qualitat – Requisits.** En esta norma s'especifiquen els requisits per als SGQ aplicables a tota organització que necessite demostrar la seua capacitat per a proporcionar productes i/o servicis que complisquen els requisits dels seus clients, i els reglamentaris que se li apliquen, i el seu objectiu siga l'èxit de la satisfacció del client.
- **ISO 9004: Sistemes de Gestió de la Qualitat – Recomanacions per a la millora de l'exercici.** Esta norma proporciona directrius que consideren tant l'eficàcia com l'efectivitat del SGQ. El seu objectiu és la millora de l'exercici de l'organització i la satisfacció dels clients i les parts interessades.

### 2.3. L'autoavaluació

Com ja s'ha comentat, l'autoavaluació és un examen global, sistemàtic i periòdic de les activitats i resultats d'una organització comparats amb qualsevol model de gestió vist anteriorment (EFQM, ISO, etc.).

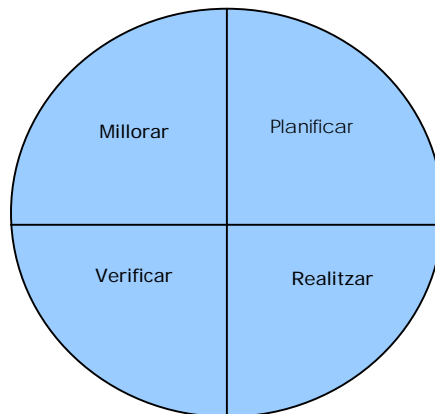
El procés d'autoavaluació permet als centres de formació diferenciar clarament els seus punts forts de les àrees on poden introduir-se millores. Després d'este procés d'avaluació es posen en marxa plans de millora el progrés dels quals és objecte de seguiment. Els centres han de dur a terme este cicle d'avaluació i elaboració de plans d'acció de manera repetida a fi d'aconseguir una millora verdadera i sostinguda.

Els centres que utilitzen l'autoavaluació com a manera de gestionar-se i millorar coincidixen en el fet que l'exercici els reporta una àmplia gamma de beneficis entre els quals destaquen els següents:

- El procés d'autoavaluació proporciona un plantejament molt estructurat basat en dades, que permet identificar i avaluar els punts forts i les àrees de millora del centre, mesurar-ne el progrés periòdicament.
- L'autoavaluació del centre educa el seu personal (PAS, PD, direcció, alumnes) en els conceptes fonamentals i en el marc general que permet gestionar i millorar l'organització, relacionant estos conceptes i marc general amb les responsabilitats de les persones.
- L'autoavaluació del centre integra les diverses iniciatives de millora en les operacions habituals.
- L'autoavaluació crea un llenguatge i un marc conceptual comuns, que permeten gestionar i millorar la seua organització.
- L'autoavaluació facilita la comparació amb altres centres, de naturalesa similar o distinta, identificant i permetent compartir les "bones pràctiques" en el centre.
- L'autoavaluació avalua de manera coherent l'organització a nivell macro i micro.
- L'autoavaluació oferix oportunitats per a reconèixer tant el progrés com els nivells excel·lents de rendiment per mitjà de premis interns.

En conseqüència, el procés d'autoavaluació oferix als centres de formació l'oportunitat d'aprendre: *Aprendre sobre els seus punts forts i dèbils*, sobre el que significa l'"excel·lència" per a l'organització, sobre la distància que ha recorregut l'organització en el camí cap a l'excel·lència, quant li queda encara per recórrer i com es compara amb altres organitzacions.

Una successió semblant d'accions autocorrectives va ser sintetitzada per W. Edwards Deming al definir el cicle de la millora contínua en termes de planificar, fer, verificar i actuar. L'anàlisi del cicle de Deming, que apareix en la figura, permet comprendre que l'autoavaluació no ha de ser considerada com un instrument aïllat sinó que constituïx l'instrument que aglutina les accions necessàries perquè una organització pugui desenvolupar processos de millora contínua.



El motiu principal pel qual es procedeix a una autoavaluació en un centre hauria de ser la incorporació a un procés de millora contínua. Però el procés d'autoavaluació és només un diagnòstic, que no aconsegueix per si mateix millorar l'àmbit avaluat.

L'autoavaluació ofereix una fotografia instantània de l'estat actual de la unitat en un moment determinat que mostra habitualment una sèrie de punts forts, àrees de millora i una puntuació. Per a millorar els resultats, s'ha d'actuar en la unitat per mitjà d'accions correctores.

En certa manera, l'autoavaluació es complementa amb la millora, i esta només pot aconseguir-se de manera eficaç a partir del coneixement realista de l'estat en què es troba qualsevol unitat, la qual cosa s'aconsegueix a través de l'autoavaluació.

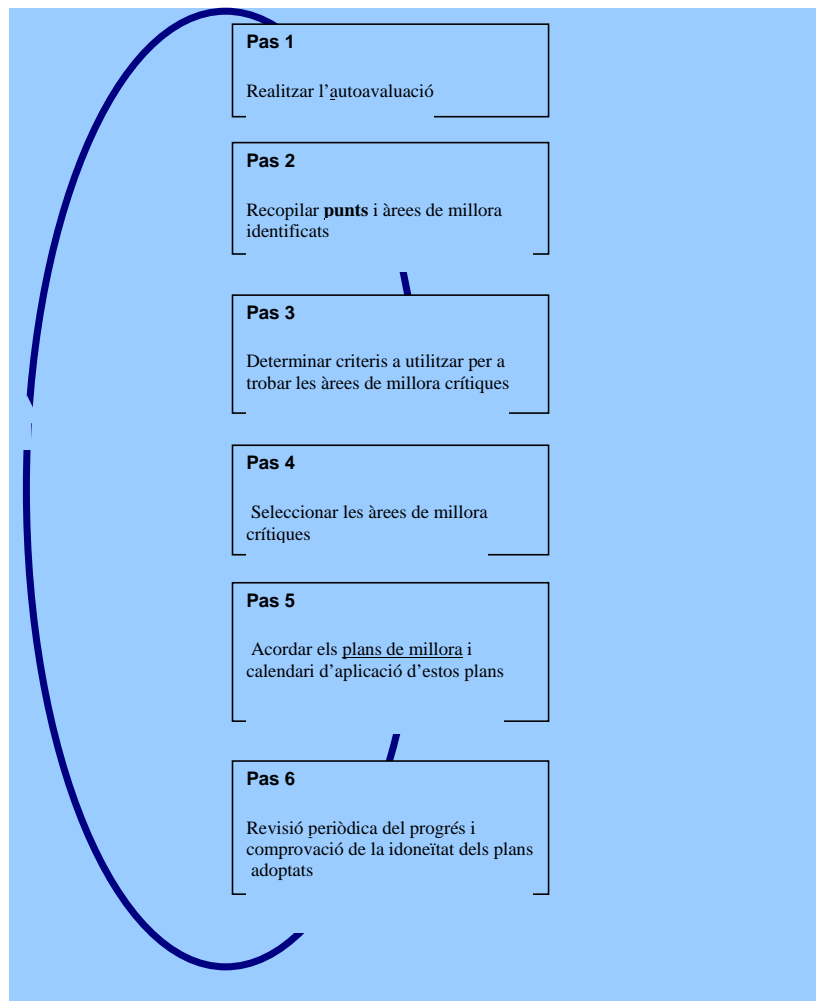
Com a resultat de l'autoavaluació poden detectar-se diverses àrees de millora, des de les que exigixen una decisió dels òrgans superiors o directius de l'organització de què forme part la unitat, a les que només necessiten solucions específiques que estan en mans dels responsables de les unitats i dels principals nivells operatius.

És poc probable que la unitat dispose de recursos necessaris per a atendre tots els aspectes de millora de forma simultània; per això, el més realista seria atendre aquelles àrees que es consideren prioritàries segons la naturalesa de les activitats o servicis que presta la unitat. Per això es considera un punt clau identificar les àrees verdaderament imprescindibles i prioritzar les accions que s'han de realitzar.

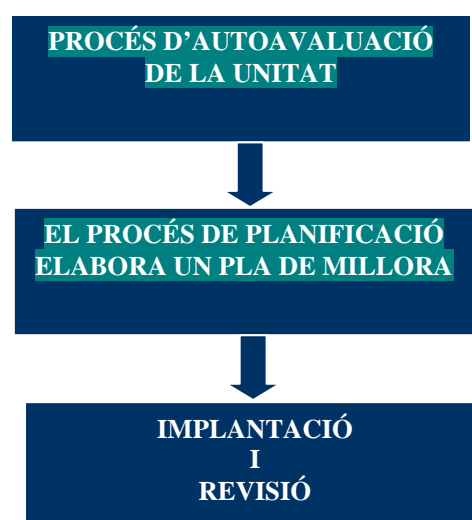
Els passos que s'ha de seguir a l'hora d'incorporar l'autoavaluació i la definició dels plans de millora al procés de planificació de centre de formació han de ser:

1. **Primer pas:** realitzar l'autoavaluació.
2. **Segon pas:** reunir punts forts i les àrees de millora que hagen sigut identificats prèviament per mitjà de l'autoavaluació.
3. **Tercer pas:** es definixen els criteris amb què es detecta les àrees de millora crítica del centre, aquelles que són crucials per al centre i sobre les quals es puga escometre els plans de millora que produiran un canvi positiu i esperat. Per a esbrinar quines són les àrees crítiques més importants s'usen diferents mètodes segons quina siga la unitat. Un d'ells és plantejar-se un xicotet qüestionari: El pla de millora que s'adopti beneficiarà tots els clients del centre (alumnes, inspecció educativa, empreses, Administració local i educativa)? Afectarà tot el centre o només una de les seues parts? Servirà per a motivar el personal del centre (docent i d'administració)? Hi ha personal adequat per a adoptar el pla de millora? Es compta amb els mitjans necessaris per a adoptar el pla? Les decisions que es requerisquen poden ser adoptades?
4. **Quart pas:** amb estes i altres preguntes es pot escometre el procés de selecció que s'inclou en este punt, amb la qual cosa la unitat podrà saber quines són les àrees de millora crítica, i d'estes, sobre quines convé articular un pla.
5. **Quint pas:** es descriu la necessitat que les àrees de millora crítica es traduisquen en un pla de millora per al centre en què s'incloguen: els objectius que s'han d'aconseguir, les activitats que s'han de realitzar, els mitjans que cal usar, els mitjans responsables de la seua execució, el calendari per al seu compliment i els processos de seguiment o avaluació del pla previst.
6. **Sext pas:** suposa el tancament del cicle; la revisió del progrés que s'haja obtingut. Segons les millores obtingudes pot ser necessari replantejar-se el pla que s'haja seleccionat.





La integració completa de l'autoavaluació i els processos de planificació pot realitzar-se com es mostra en l'esquema següent, on s'observa com la planificació de la unitat és conseqüència directa de la informació obtinguda en l'autoavaluació.



Quan en un centre es du a terme una autoavaluació, amb independència de la necessària formació de l'equip que la dirigeixca, cal que es realitzen una sèrie d'accions **formatives, informatives o de sensibilització** perquè tot el personal comprega les bases del model de gestió de qualitat implantat. La utilitat i els resultats de l'autoavaluació augmentaran si els qui formen part del procés s'hi senten implicats i interioritzen la lògica del model d'autoavaluació.

Podem concloure que amb l'autoavaluació un centre educatiu públic és capaç d'efectuar un diagnòstic sobre quina és la seua situació, de detectar els punts forts existents i les àrees de millora; a partir d'esta acció pot iniciar plans de millora sobre alguna de les àrees trobades deficitàries.

Posteriorment s'establiran mecanismes per al seguiment del pla o plans de millora implantats i s'avaluaran els resultats obtinguts i els objectius aconseguits, obrint-se així el camí perquè novament el centre educatiu realitze una altra autoavaluació. Per mitjà d'esta acció de caràcter circular s'aniran incorporant i consolidant progressivament els avanços aconseguits i s'aniran definint noves àrees de millora, és a dir, el centre s'haurà introduït en un procés de millora contínua.

## **2.4. Indicadors**

Com hem anat veient en esta introducció, la gestió de qualitat en les organitzacions educatives és, cada vegada més, una necessitat ineludible per a evitar caure en errors la solució dels quals en el futur no molt llunyà seria molt més complicada. Un dels problemes més importants quan s'aborda la millora dels centres de formació reglada és la falta d'informació fiable que permeta, tant a la direcció d'estos com a l'Administració educativa, la presa de decisions. Hi ha massa elements bàsics del sistema de gestió dels centres de formació que no tenen una clara definició ni, per descomptat, uns objectius ben definits.

Resulta, per tant, ineludible dissenyar, implantar i posar en marxa un sistema d'indicadors que siga comunament acceptat per tots els grups d'interés del centre de formació, que siga un instrument d'informació, interna i externa, per a la millora, i que servisca per a la presa de decisions sobre cada centre individualment i sobre el sistema de formació reglada en el seu conjunt.

José Ginés Mora, en l'article *Indicadores para la información, la gestión y la financiación de las universidades*, ens mostra tres motius fonamentals per al desenvolupament d'un sistema d'indicadors que poden sintetitzar-se en els apartats següents:

### **1. Motius de tipus institucional:**

- *Els processos de millora interna, fruit dels processos d'avaluació actualment en marxa en tot Europa, necessiten informació estadística fiable i la construcció d'indicadors que ajuden a comprendre el funcionament de les mateixes institucions.*
- *Els canvis en els sistemes d'organització interna, la introducció de processos de gestió de qualitat i, especialment, de gestió estratègica exigixen disposar d'informació fiable i comparable amb la d'altres institucions.*

### **2. Motius associats a les seues relacions amb l'Administració:**

- *L'important volum de recursos dedicats a l'educació exigix que els centres de formació responguen de l'ús que en fan per mitjà de sistemes d'informació diàfans. La rendició de comptes és una obligació de les institucions públiques, que no pot reduir-se a una mera presentació de dades comptables. Cal informar sobre com s'han usat els recursos, i quins han sigut els resultats del seu ús. Els indicadors de rendiment són un utensili vàlid per a este fi.*
- *Els nous mecanismes d'assignació de recursos que estan aplicant-se (fórmules d'assignació o contractes programa) exigixen disposar d'informació fiable sobre la realitat dels centres.*

### **3. Motius associats a les seues relacions amb la societat:**

- *En un sistema educatiu de qualitat, on la competència entre els centres s'incrementa en resposta a les demandes socials, els estudiants i els pares, com a usuaris directes, s'ha de disposar d'informació fidedigna que els permeta prendre les seues decisions basant-se en criteris raonables.*
- *L'exigència d'informació per part de les empreses ocupadores sobre la qualificació dels alumnes dels centres fa necessari establir mecanismes que proporcionen esta informació.*

Una vegada justificada la necessitat d'establir sistemes d'indicadors de rendiment en els centres educatius dins d'un context de recerca de la qualitat, hem de definir les característiques d'estos indicadors.

Els indicadors de rendiment es poden definir com a *mesures objectives, usualment quantitatives, dels èxits d'una organització i de tot un sistema d'educació (José Ginés Mora)*. La utilització dels indicadors de rendiment pot ajudar considerablement a establir un cert orde i a fer previsions en un sistema tan complex. Quan els indicadors són suficientment

desenvolupats ajuden a entendre la situació dels problemes respecte a unes variables determinades, a veure com és la seua evolució temporal i a realitzar previsions per al futur. El seu caràcter quantitatiu ajuda a detectar amb rapidesa les tendències dels canvis en les necessitats de la societat, en les preferències de l'alumnat, i, en conseqüència, en la reassignació de recursos a les parts del sistema educatiu més necessitades en cada moment (Sizer, 1982).

Segons la definició de l'OECD (*Organisation for Economic Co-operation and Development*), "els indicadors són senyals derivats de bases de dades o de dades d'opinió que indiquen la necessitat d'explorar les desviacions respecte a nivells normatius o altres nivells preseleccionats d'activitat o execució" (Kells, 1992). Esta noció ha sigut diferenciada per l'OECD en tres categories: a) indicadors per a controlar la resposta institucional a metes o polítiques governamentals; b) indicadors d'ensenyança/aprenentatge, investigació i servici, i c) indicadors requerits en la gerència del centre. En este sentit, els indicadors proposats en este treball es corresponen a les dos últimes categories, en tant que la primera pot ser inclosa en la segona fase.

En este treball s'ha utilitzat la definició següent: "**Un indicador és una manifestació observable d'un tret o característica d'una o més variables d'interés, susceptible d'avaluació, la qual proporciona informació quantitativa i/o qualitativa sobre eixa característica. Un indicador concebut així permet estimar la magnitud o intensitat d'una variació i en conseqüència actuar de manera presumptiva o correctiva**".

#### 2.4.1. L'elaboració d'indicadors de gestió

L'elaboració dels indicadors de gestió és un procés que ha de ser abordat amb criteris tècnics i en un ambient d'àmplia participació, ja que d'això depén la seua legitimitat, confiabilitat i mínim cost.

Els requisits bàsics que han de complir els indicadors són:

1. Han de reflectir integralment el compliment dels objectius institucionals.
2. Els indicadors han d'evitar estar condicionats a factors externs, com ara la situació del país o accionar de tercers, ja siguen de l'àmbit públic o privat.
3. Han de ser coneguts i accessibles a tots els nivells de l'Administració pública, així com del públic usuari.
4. Els indicadors han d'emanar d'una activitat participativa, o siga, en el procés d'elaboració s'ha d'involucrar a tots els actors rellevants, de tal manera que es garantisca la seua legitimitat i es reforce el compromís amb la tasca d'avaluació i mesurament.

Els indicadors han de cobrir els aspectes més significatius de la gestió, especialment els referits als objectius de l'organització, però el seu nombre no pot excedir la capacitat

d'anàlisi dels qui els utilitzaran. El mesurament d'estos indicadors està destinat a donar compte de l'activitat, la productivitat i la qualitat del servici que presta cada una de les institucions del sector públic. En definitiva, el mesurament haurà d'entregar un perfil del que cada organització és i fa.

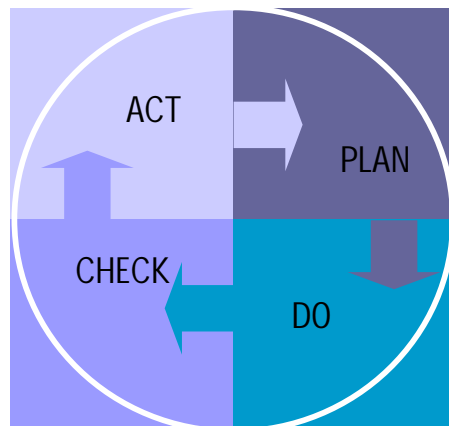
### 3. Metodologia

Per a dur a terme el projecte s'ha comptat amb la participació de distints grups de treball i investigació pertanyents a l'àmbit de l'educació. La direcció del projecte ha sigut responsabilitat del Dr. José Jabaloyes Vivas, responsable de l'àrea d'Enginyeria de Qualitat del grup d'investigació GADIC (Grup d'Anàlisi de Dades i Enginyeria de Qualitat) de la Universitat Politècnica de València.

L'enfocament integrat proposat per al desenvolupament del projecte se sustenta en el cicle PDCA de Deming, que es mostra en la figura següent. El cicle PDCA (*Plan-Do-Check-Act*) és un procés metodològic bàsic per a realitzar les activitats de millora i mantindre el que s'ha millorat.

El cicle PDCA es dividix de forma esquemàtica en quatre etapes:

#### ***Planificació-Realització-Revisió-Millora.***



El projecte s'ha dividit en 2 etapes:

- d) 1a Etapa. Definició i validació d'un catàleg pilot d'indicadors de centres de FP (Cursos 2003- 2005)
- e) 2a Etapa. Definició del catalogue d'indicadors dels IES

### 3.1. Etapa 1a.

L'objectiu fonamental d'esta primera etapa ha sigut dissenyar un catalogue d'indicadors de la gestió per als centres amb ensenyances de formació professional reglada que servisca com a base per al disseny d'un catalogue més complet per als IES.

Seguint el cicle PDCA, les fases de la primera etapa del projecte han sigut les següents:

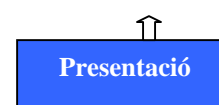
Fase 1	Planificació de l'etapa 1.
Fase 2	Estudi de l'estat de l'art.
Fase 3	Creació i ensinistrament del panell d'experts.
Fase 4	Validació del catàleg.
Fase 5	Anàlisi dels resultats.
Fase 6	Millora del catàleg.
Fase 7	Implantació de catàleg pilot.

La fase 1 s'ha dut a terme durant la segona quinzena del mes de setembre del 2003.

1. Inici de cada fase
2. Duració de cada fase
3. Responsable de cada fase
4. Recursos econòmics
5. Recursos d'infraestructura
6. Recursos personals

La planificació temporal d'esta etapa ha sigut la següent:

Projecte	SETEMBRE 2003			OCTUBRE 2003			NOVEMBRE 2003			DESEMBRE 2003			GENER 2004			FEBRER 2004		
Estudi de l'estat de l'art																		
Creació i ensinistrament del panell d'experts																		
Creació del catàleg pilot d'indicadors de qualitat																		
Validació del catàleg pilot d'indicadors de qualitat																		
Anàlisi i interpretació de resultats																		
Disseny del catàleg d'indicadors de qualitat i presentació.																		



A continuació descriurem cada una d'estes fases i els resultats aconseguits.

En la fase 2 s'ha fet un estudi de la situació actual pel que fa a la definició d'indicadors de qualitat en els àmbits següents:

- Sistemes educatius en universitats.
- Sistemes educatius nacionals per a la Formació Professional.
- Sistemes educatius europeus per a la Formació Professional.
- Sistemes educatius de formació no reglada.

En l'annex I s'adjunta un conjunt de referències en què es poden consultar documents estudiats en esta fase del projecte.

Durant la tercera fase s'ha creat un panell d'experts la missió dels quals és el desenvolupament inicial del catàleg d'indicadors de qualitat. En el panell d'experts s'han inclòs:

- Inspectors d'educació: Antonio Martín Calvo i Miguel Calderón Estalayo
- Professorat de Formació Professional reglada: Emilio Martínez Zahonero i Antonio Rueda.
- Personal de l'IVAQE: Carmen Coca Castaño i Amparo García Aleixandre.
- Personal investigador del GADIC: José Miguel Carot Sierra i Mónica Martínez Gómez.

Durant esta fase els components del panell han sigut formats en les tècniques de consens i instruments qualitius d'anàlisi necessaris per a desenvolupar correctament el catàleg.

Els mètodes de consens utilitzats han sigut:

- Tècniques de Grup Nominal
- Tècnica Delphi
- Brainstorming

El desenvolupament temporal d'esta fase es mostra en la taula. S'han realitzat un total de 3 jornades de 4 hores de duració cada una (en les cel·les es mostra la data de les jornades).

Fase 2 del projecte	29-2	6-10	13-17	20-24	27-31	3-7	10-14	17-21	24-28	1-5	8-12	15-19
	SET-OCT	OCT	OCT	OCT	OCT	NOV	NOV	NOV	NOV	DES	DES	DES
Creació i ensinistrament del panell d'experts	1/10	6/10	13/10									



L'objectiu fonamental de la quarta fase ha sigut arribar a un consens sobre un primer catàleg d'indicadors que posteriorment seria sotmés a la validació per uns grups d'experts. Com s'ha indicat en la fase anterior, els instruments utilitzats per al disseny d'estos indicadors han sigut: Tècniques de Grup Nominal, Tècnica Delphi i Brainstorming.

La seqüència d'activitats realitzades durant esta fase han sigut:

1. Estudi dels membres del panell de les fonts documentals citades en la fase 1.
2. Identificació dels grups d'interés d'un centre amb ensenyances de Formació Professional reglada. Per a poder dissenyar els indicadors de la gestió d'un centre resulta imprescindible identificar els col·lectius que estan afectats pel resultat de la gestió del centre. El panell d'experts ha identificat 3 grups d'interés d'un centre que són:
  1. Usuaris del centre: Alumnat (1)
  2. Personal del centre: Personal docent (2) i personal administratiu i de servicis (3)
  3. Societat: Inspector d'educació del centre (4), empreses ocupadores d'alumnes del centre (5), entorn directe del centre [pares, xicotets negocis, transeünts, associació de veïns, etc.] (6), Administració local (7) i Administració educativa (8).
3. Determinació de les dimensions de qualitat que es mesuraran per a cada grup d'interés. Es van identificar les dimensions següents:

Grup d'Interés	DIMENSIÓ
Clients del centre	1. Satisfacció de l'alumnat.
Personal del centre	1. Motivació del personal d'administració i servicis.
	2. Motivació del professorat.
	3. Satisfacció del personal d'administració i servicis.
	4. Satisfacció del professorat.
Societat	1. Satisfacció de la inspecció educativa.
	2. Satisfacció de les empreses i entitats col·laborades amb el centre.
	3. Satisfacció de l'entorn del centre.
	4. Satisfacció de l'Administració local.
	5. Satisfacció de l'Administració educativa.

4. Determinació dels indicadors de qualitat de la gestió del centre. El catàleg que es presenta en el projecte està constituït per 2 tipus d'indicadors:

**a. Mesures de percepció dels grups d'interés:** estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interés de la gestió implantada en el centre a què pertanyen.

**b. Indicadors de rendiment:** predictors de la percepció dels grups d'interés. Són mesures internes i directes sobre els processos del centre, que permeten comparar-les amb els objectius fixats en la planificació del centre, i millorar els seus rendiments, i alhora realitzar prediccions sobre les percepcions dels grups d'interés. Atés que hi ha indicadors d'este tipus que són comuns per a diversos grups d'interés, tots estos indicadors es troben inclosos en un mateix grup.

S'han inclòs els INDICADORS següents:

1. Mesures de percepció i indicadors de rendiment de l'alumnat.
2. Mesures de percepció i indicadors de rendiment del professorat.
3. Mesures de percepció i indicadors de rendiment del personal d'administració i servicis.
4. Mesures de percepció i indicadors de rendiment dels inspectors d'educació.
5. Mesures de percepció i indicadors de rendiment de les empreses i entitats col·laborades amb el centre.
6. Mesures de percepció i indicadors de rendiment de l'entorn del centre.
7. Mesures de percepció i indicadors de rendiment de l'Administració local.
8. Mesures de percepció i indicadors de rendiment de l'Administració educativa.

Este treball s'ha dut a terme en reunions planificades als llarg de 12 setmanes, tal com es mostra a continuació (el número interior de la cel·la indica la data exacta de la reunió):

Fase 3 del projecte Catàleg pilot	15-20	22-27	29-2	6-10	13-17	20-24	27-31	3-7	10-14	17-21	24-28	1-5
	SET	SET	SET-OCT	OCT	OCT	OCT	OCT	NOV	NOV	NOV	NOV	DES
Indicadors del grup d'interès: alumnat				08/10								
Indicadors del grup d'interès: docent					15/10							
Indicadors del grup d'interès: PAS						22/10						
Indicadors del grup d'interès: entorn físic							31/10					
Indicadors del grup d'interès: empreses								07/11				
Predictors de rendiment de l'organització									12/11			
Indicadors del grup d'interès: Administració local i Administració educativa										19/11		
Indicadors del grup d'interès: inspecció											25/11	

Una vegada desenvolupat el catàleg d'indicadors s'ha procedit a la seua validació per part d'experts pertanyents a cada un dels grups d'interés. Des de l'IVAQE s'ha realitzat una selecció del panell de validadors per a cada un dels grups d'interés (en l'annex 2 s'adjunta la llista dels components de cada panell). A cada grup d'experts validadors se li ha entregat la plantilla del catàleg pilot segons la següent planificació (en l'annex 3 es pot veure uns dels fulls de la plantilla que es va utilitzar per al grup de l'Administració educativa):

Grup	Categoria dels indicadors que s'han de validar	Data de validació
Alumnat	Alumnat	15 desembre
Administració educativa	Administració educativa i empreses	17 desembre
Inspecció educativa	Tot el catàleg	17 desembre
Empreses i entitats col·laboradores	Empreses i entitats col·laboradores	18 desembre
PAS	Personal d'administració i servicis	5 desembre
Administració local	Administració local	19 desembre
Professorat	Professorat, alumnat i empreses	18 desembre
Entorn	Entorn	5 desembre

Els experts han avaluat cada indicador, segons la següent escala de valors, valorant si el mesurament d'eixe indicador permetrà avançar el centre de formació en la millora d'eixa dimensió i aconseguir els objectius de satisfacció del grup de l'interés:

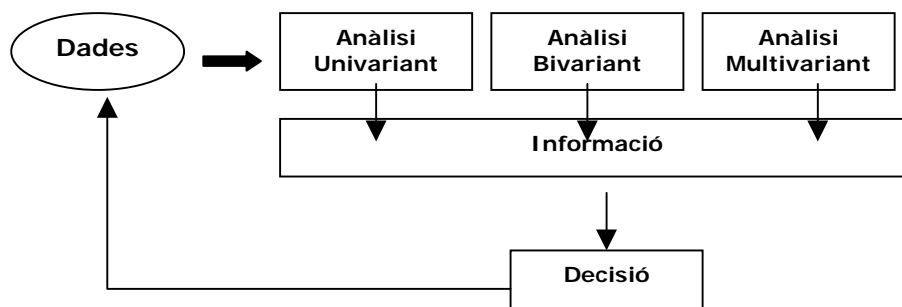
$\phi$	1	2	3	4	5	C
1.	Mesura la percepció que es té des del grup d'interés, però és de NUL·LA IMPORTÀNCIA					
2.	Mesura la percepció que es té des del grup d'interés, però és de POCA IMPORTÀNCIA					
3.	Mesura la percepció que es té des del grup d'interés, però és de RELATIVA IMPORTÀNCIA					
4.	Mesura la percepció que es té des del grup d'interés, però és de PROU IMPORTÀNCIA					
5.	Mesura la percepció que es té des del grup d'interés i és de MOLTA IMPORTÀNCIA					
						$\phi$ <b>NO ÉS UN INDICADOR</b> de la dimensió que s'està mesurant  C És un indicador <b>CLAU</b> en la mesura de la percepció que es té des del grup d'interés

- Si un indicador és fonamental per a mesurar la satisfacció d'un grup d'interés i qualsevol acció de millora que el centre realitze en eixa direcció comportarà una millora considerable en la gestió del centre cap a la qualitat total = **INDICADOR CLAU C**.
- Si un indicador no mesura la satisfacció del grup d'interés i no té sentit que el centre intente millorar en eixa direcció = **INDICADOR NUL**.
- Si un indicador no és ni clau ni nul, però mesura la satisfacció del grup d'interés, s'haurà d'utilitzar l'escala d'1 a 5, variant des de molt poca importància a molta importància.

L'objectiu de la fase 5 fase és aconseguir el consens sobre el catàleg definitiu d'indicadors del sistema de gestió dels centres.

En primer lloc, s'ha procedit a l'anàlisi estadística dels resultats de la validació del catàleg pilot, segons les etapes següents:

- *Anàlisis descriptives univariants i bivariants*: estudi individualitzat de cada ítem o variable; estudi de relacions entre parells de variables
- *Anàlisi multivariant*: la utilització de determinats mètodes estadístics multivariants resulta imprescindible per a aconseguir un enteniment del fenomen estudiat.



Durant esta fase s'han utilitzat els programes informàtics: SPSS, Statgraphics i SPAD.

Una vegada analitzats els resultats s'han realitzat les sessions de consens, que van consistir en:

1. Presentació dels resultats globals per experts. L'objectiu d'esta fase és detectar si hi ha algun expert que difereix significativament de la resta d'experts, tant en mitjana com en dispersió, i en este cas es retira la puntuació d'este expert, encara que continuava participant en la creació del catàleg definitiu.
2. Presentació indicador a indicador de les puntuacions atorgades per cada expert. Durant esta fase es van discutir les puntuacions atorgades i s'intentava aconseguir el consens tant pel que fa a la dimensió que mesura l'indicador com a la definició d'este.
3. Identificació dels indicadors clau. L'objectiu va ser aconseguir el consens pel que fa als indicadors que havien de considerar-se clau en la creació final del catàleg. Per consens, es considera un indicador clau aquell que va ser assenyalat com a tal, després del consens, per més del 80% dels experts.
4. Identificació dels indicadors que s'han d'eliminar del catàleg pilot. Es va decidir que s'eliminaria aquells indicadors que, després del consens, han sigut qualificats com a nuls pel 80% dels experts.

Finalment, en la fase 6, i com a conseqüència de les sessions de consens celebrades amb els experts de cada grup d'interés, s'ha construït el primer Catàleg d'Indicadors de Qualitat de la Gestió dels Centres amb Ensenyances de Formació Professional Reglada que ha servit com a base per al catàleg dels IES.

Este catàleg pilot s'ha implantat durant el curs 2004-2005 en els següents centres que han participat voluntàriament en esta experiència:

IES Batoi de Alcoi
IES Cotes Baixes
IES Leonardo Da Vinci
IES Mare Nostrum
IES Canastell
IES José Cavanilles
IES Manuel Broseta
IES El Caminás
IES Politécnico de Castellón.
IES Ximen D'Urrea
IES Serra D'Espadan
IES Violant Casalduch
IES Cabanyal
IES Bernat Guinovar
IES Sixto Marco
IES La Torreta
IES Montserrat Roig
IES Severo Ochoa
IES Victoria Kent
IES Misteri D'Elch
IES Carrús
IES Valle de Elda
IES Santiago Grisolia
IES Ramón Cid
IES Jorge Juan
IES Salvador Gadea
IES Pobla de Valbona
IES Tirant Lo Blanc

### 3.2. Etapa 2a.

Com a conseqüència de l'experiència pilot realitzada en estos centres, s'ha detectat un conjunt d'àrees de millora en el catàleg que han permés poder dissenyar d'una manera més eficient el **Catàleg d'indicadors de la gestió dels IES** que es presenta a continuació.

Els principals canvis que s'han introduït són els següents:

1. Desglossar els grups d'interés a nivells menys genèrics:
  - Alumnes.
  - Famílies.
  - Professorat.
  - Personal d'administració i servicis.
  - Inspecció educativa.
  - Entorn del centre.
  - Empreses i entitats col·laboradores.
  - Administració local
2. Incloure dimensions en el catàleg que facen referències als criteris dels models d'excel·lència de gestió de qualitat clàssic (EFQM, ISO-9001, etc.)
  - Processos clau: Procés d'ensenyança/aprenentatge ; Orientació tutorial ; Inserció laboral ; FCT
  - Processos estratègics i de suport: direcció i òrgans col·legiats ; Funcionament i organització de centre ; Gestió del personal ; Gestió de recursos i aliances
  - Motivació: per a treballar ; per a participar
  - Relació: relacions internes ; imatge
3. Delimitar els indicadors de la inspecció educativa als propis de funció inspectora.
4. Eliminar el grup d'interés "administració educativa". Es creu necessari que els IES no sol·liciten l'avaluació directa de l'administració educativa, sinó que esta, de manera periòdica, comuniqui a cada IES els resultats dels seus punts forts i àrees de millora relacionats amb la interacció entre ambdós.

A continuació es presenta el catàleg definitiu.

## 4. Catàleg d'indicadors de qualitat

El catàleg d'indicadors que es presenta a continuació està dividit en 2 grups:

- 1.- Mesures de percepció dels grups d'interés
- 2.- Indicadors de rendiment del centre.

L'estructura del catàleg es mostra en la següent matriu, representant en ella els grups d'interés i les dimensions del centre:

Grup de Interé/dimensions	E/A	Dimensions del Centre											
		Orientació Tutorial	Inserció Laboral	ECT	Direcció i Orams Col·legiats	Funcionament i Organització	Gestió del Personal	Gestió de Recursos i Aliances	Relacions Internes	Imatgen	Motivació per a treballar	Motivació per a participar	
Alumnat del Centre	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Famílies dels alumnes	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
PAS	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Professorat	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Entorn	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Inspecció Educativa	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Empreses	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
Administració Local	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR	MP IR
<b>Indicadors clau de rendiment del centre</b>													



#### 4.1. Mesures de percepció dels grups d'interés

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interés de les dimensions definides en un centre en què s'impartix Educació Secundària, Batxillerat i FP (Cicles Formatius). Els resultats de cada un d'estos indicadors es mesuraran a través d'enquestes d'opinió de cada grup d'interés (Likert d'1 a 5 i S/N).

A continuació es mostren els indicadors per a cada grup d'interés. En les taules que s'adjunta s'indica:

- Codi.
- Descripció.
- ESO/BATX (ESO, Batxillerat), FP o FP-GM ne el cas de FP o FP Grau Mitjà, o T en el cas en què l'indicador afecte ESO, Batxillerat i FP
- Categoria de l'indicador: C = Indicador catalogat com a CLAU

##### 4.1.1. Mesures de percepció de l'Alumnat

Estes mesures es referixen a la percepció sobre l'excel·lència de la gestió del centre, que té el seu alumnat. L'objectiu d'estes mesures és conèixer *què* aconseguix el centre educatiu quant a la **satisfacció** del seu alumnat (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a alumnes i a associacions d'antics alumnes en la dimensió de **satisfacció de l'alumnat**

Com hem vist, estes mesures es referixen a la percepció que té l'alumnat de la gestió del centre i dels resultats aconseguits. Els indicadors definits s'agrupen en 10 dimensions: (160)

1. MP\_AL-E/A: (27) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés d'Ensenyança/Aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'Ensenyança/Aprenentatge i la satisfacció amb tal procés.
2. MP\_AL-OT: (9) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb l'orientació tutorial rebuda.
3. MP\_AL-IL: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat davant de l'orientació i inserció laboral.
4. MP\_AL-FCT: (18) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés de Formació en Centres de Treball (pràctiques realitzades en empreses, l'oferta d'empresa, etc.). Només alumnat de FP.

5. MP\_AL-DOC: (16) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat davant de la Direcció i òrgans col·legiats.
6. MP\_AL-FOC: (52) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el funcionament i organització del centre.
7. MP\_AL-GRA: (16) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la gestió de recursos i aliances del centre.
8. MP\_AL-RI: (7) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professors, alumnes i PAS).
9. MP\_AL-I: (5) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre.
10. MP\_AL-MP: (4) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la participació en els distints òrgans col·legiats (òrgans de representació d'alumnes, Consell Escolar, activitats extraescolars, activitats del propi centre, etc.)

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_AL-E/A.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats extraescolars programades pel centre.	T	C
MP_AL-E/A.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	T	C
MP_AL-E/A.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació.	T	C
MP_AL-E/A.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els instruments utilitzats pel professorat per a avaluar l'aprenentatge.	T	C
MP_AL-E/A.005	Grau de satisfacció de l'alumnat sobre els seus èxits aconseguits en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_AL-E/A.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el professorat en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_AL-E/A.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els continguts i activitats d'aprenentatge desenvolupats en l'aula.	T	C
MP_AL-E/A.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la manera en què el professorat resol les situacions conflictives en l'aula.	T	C
MP_AL-E/A.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els recursos docents utilitzats en l'aula.	T	C
MP_AL-E/A.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la metodologia emprada pel professorat en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_AL-E/A.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els materials didàctics utilitzats pel professorat en l'aula.	T	C
MP_AL-E/A.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització de noves tecnologies en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C

MP_AL-E/A.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el temps assignat a les pràctiques de taller.	FP	
MP_AL-E/A.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mitjans i tecnologies de què el centre disposa per a la realització de les pràctiques de taller.	FP	
MP_AL-E/A.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació rebuda.	T	C
MP_AL-E/A.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els processos d'avaluació.	T	C
MP_AL-E/A.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la seua participació en els processos d'avaluació.	T	
MP_AL-E/A.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats de recuperació.	T	
MP_AL-E/A.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de revisió de notes.	T	C
MP_AL-E/A.020	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats de repàs.	ESO/BATX	
MP_AL-E/A.021	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la incorporació en el procés d'ensenyança-aprenentatge de continguts innovadors rellevants per a la seua formació.	T	
MP_AL-E/A.022	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les capacitats adquirides al llarg del procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	
MP_AL-E/A.023	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la motivació que rep, per part del professorat, cap a la formació que rep.	T	
MP_AL-E/A.024	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aprenentatge obtingut per a generar actituds favorables als canvis i al progrés tecnològic.	T	
MP_AL-E/A.025	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació en valors rebuda.	T	
MP_AL-E/A.026	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els resultats del procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_AL-E/A.027	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats exercides en les hores de tutoria en l'aula.	T	C
MP_AL-OT.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'assessorament i suport del tutor del cicle formatiu.	FP	
MP_AL-OT.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció rebuda en el centre pel tutor de cicle durant la realització de la FCT.	FP	
MP_AL-OT.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la seua accessibilitat al tutor de cicle.	FP	
MP_AL-OT.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació donada pel tutor sobre els seus deures i drets.		
MP_AL-OT.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el tutor de cicle.	FP	C
MP_AL-OT.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el tutor de curs (accessibilitat, etc.)	ESO/BATX	C
MP_AL-OT.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la seua accessibilitat al tutor de curs.	ESO/BATX	
MP_AL-OT.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació acadèmica, assessorament i suport del tutor de curs.	ESO/BATX	
MP_AL-OT.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Departament	T	

## d'Orientació.

MP_AL-IL.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació professional i laboral rebuda respecte a les eixides del cicle formatiu cursat.	FP	
MP_AL-IL.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mitjans que utilitza el centre per a informar sobre ofertes de treball rebudes.	FP	
MP_AL-IL.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la inserció laboral que promou el centre (informació rebuda, etc.)	FP	
MP_AL-IL.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre la inserció laboral que s'ofereix des del centre.	FP	
MP_AL-IL.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el lloc d'inserció laboral que promou el centre.	FP	
MP_AL-IL.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el resultat del procés d'inserció laboral.	FP	C
MP_AL-FCT.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professor tutor responsable de la FCT.	FP	
MP_AL-FCT.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la formació de l'alumnat i la seua inserció professional.	FP	
MP_AL-FCT.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió administrativa que realitza el centre de la FCT.	FP	
MP_AL-FCT.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les pràctiques realitzades en l'empresa.	FP	C
MP_AL-FCT.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'oferta d'empreses que ofereix el centre per a realitzar la FCT.	FP	
MP_AL-FCT.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la programació del mòdul de FCT.	FP	C
MP_AL-FCT.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió del mòdul de FCT.	FP	
MP_AL-FCT.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'elecció i assignació d'empreses per a la realització de la FCT.	FP	
MP_AL-FCT.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'avaluació de la FCT.	FP	C
MP_AL-FCT.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el seguiment del mòdul FCT realitzat pel tutor del cicle.	FP	
MP_AL-FCT.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'instructor de l'empresa en què realitza la FCT.	FP	C
MP_AL-FCT.012	Grau de satisfacció de l'alumnat respecte a l'adequació de la formació rebuda en el centre amb les pràctiques realitzades en l'empresa.	FP	
MP_AL-FCT.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les capacitats adquirides després de la realització de la FCT.	FP	C
MP_AL-FCT.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'acollida de l'empresa en què realitza la FCT	FP	
MP_AL-FCT.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la relació entre l'instructor de l'empresa i el tutor del centre.	FP	
MP_AL-FCT.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mode en què el centre soluciona els conflictes amb les empreses respecte a la realització de la FCT.	FP	
MP_AL-FCT.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les exempcions de la FCT.	FP	

MP_AL-FCT.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el resultat del procés de gestió de la FCT.	FP	C
MP_AL-DOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organigrama funcional del centre.	T	
MP_AL-DOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la direcció del centre.	T	C
MP_AL-DOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	T	
MP_AL-DOC.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció que, des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.	T	
MP_AL-DOC.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament dels seus òrgans de representació: Consell Escolar, Junta de delegats, etc.	T	
MP_AL-DOC.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les decisions adoptades pel consell escolar.	T	C
MP_AL-DOC.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	T	
MP_AL-DOC.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la Comissió de tutoria i orientació del centre.	T	
MP_AL-DOC.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la Comissió econòmica del centre.	T	
MP_AL-DOC.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions dels seus representants en el consell escolar.	T	C
MP_AL-DOC.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	T	
MP_AL-DOC.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el cap d'estudis de formació professional.	FP	C
MP_AL-DOC.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	C
MP_AL-DOC.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'accessibilitat del cap d'estudis de formació professional.	FP	
MP_AL-DOC.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'accessibilitat del cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	
MP_AL-DOC.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Consell Escolar.	T	■
MP_AL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els projectes institucionals del centre. (T)	T	
MP_AL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.	T	
MP_AL-FOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Projecte Curricular del Centre.	T	C
MP_AL-FOC.004	Grau d'identificació de l'alumnat amb el projecte educatiu del centre.	T	
MP_AL-FOC.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les matèries optatives d'Educació Secundària Obligatòria oferides pel centre.	ESO/BATX	
MP_AL-FOC.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les matèries optatives de Batxillerat oferides pel centre.	BATX	

MP_AL-FOC.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Pla d'atenció a la diversitat elaborat pel centre.	ESO	
MP_AL-FOC.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.	T	
MP_AL-FOC.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Programa d'Ensenyança en Valencià.	T	
MP_AL-FOC.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Programa d'Incorporació Progressiva al valencià.	T	
MP_AL-FOC.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	T	
MP_AL-FOC.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les entitats que col·laboren amb el centre.	T	
MP_AL-FOC.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre l'organització del centre.	T	C
MP_AL-FOC.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el centre per com resol els problemes educatius, formatius i lúdics de l'entorn.	T	
MP_AL-FOC.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).	T	
MP_AL-FOC.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris extraescolars del centre.	T	
MP_AL-FOC.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la resolució de queixes i reclamacions.	T	C
MP_AL-FOC.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions.	T	
MP_AL-FOC.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'elecció del torn horari.	T	
MP_AL-FOC.020	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la puntualitat i assistència del professorat.	T	C
MP_AL-FOC.021	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les substitucions del professorat.	T	
MP_AL-FOC.022	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat.	T	
MP_AL-FOC.023	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.	T	
MP_AL-FOC.024	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la implicació i el compromís de l'Equip directiu en l'organització i funcionament del centre.	T	
MP_AL-FOC.025	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.	T	C
MP_AL-FOC.026	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	T	
MP_AL-FOC.027	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats exercides pel professor de guàrdia.	T	C
MP_AL-FOC.028	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.	T	
MP_AL-FOC.029	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les possibilitats de participació en activitats que li oferix el centre.	T	
MP_AL-FOC.030	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la biblioteca.	T	

MP_AL-FOC.031	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la cafeteria.	T	
MP_AL-FOC.032	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del servei de menjador.	ESO	
MP_AL-FOC.033	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del servei de transport escolar.	ESO	
MP_AL-FOC.034	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	T	
MP_AL-FOC.035	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió mediambiental del centre.	T	
MP_AL-FOC.036	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el pla d'evacuació del centre.	T	
MP_AL-FOC.037	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	T	C
MP_AL-FOC.038	Grau de satisfacció d'alumnat amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	T	C
MP_AL-FOC.039	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització i el funcionament general del centre.	T	C
MP_AL-FOC.040	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'admissió d'alumnes.	T	
MP_AL-FOC.041	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació.	T	
MP_AL-FOC.042	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió i el funcionament del segur escolar.	T	
MP_AL-FOC.043	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les beques.	T	
MP_AL-FOC.044	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'acollida de nous alumnes.	T	
MP_AL-FOC.045	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de clausura del curs.	T	
MP_AL-FOC.046	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament administratiu del centre.	T	
MP_AL-FOC.047	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el compliment dels horaris del personal administratiu.	T	
MP_AL-FOC.048	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la tramitació d'expedició de títols.	T	
MP_AL-FOC.049	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització horària de la docència.	T	C
MP_AL-FOC.050	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la distribució horària de les diferents matèries.	T	
MP_AL-FOC.051	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les taxes d'eixits del centre respecte als matriculats.	T	
MP_AL-FOC.052	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mecanismes establits per a les entrades i eixides de l'alumnat.	T	
MP_AL-GRA.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre. (	T	
MP_AL-GRA.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre.	T	
MP_AL-GRA.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i ús dels tallers del centre i la seua adaptació a	FP	C

	l'ensenyança rebuda.		
MP_AL-GRA.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i ús dels laboratoris i la seua adaptació a l'ensenyança rebuda.	ESO/BATX	C
MP_AL-GRA.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.	ESO/BATX	C
MP_AL-GRA.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i els tallers del centre.	T	
MP_AL-GRA.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	T	
MP_AL-GRA.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	T	
MP_AL-GRA.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mobiliari i equips del centre.	T	
MP_AL-GRA.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures de seguretat del centre.	T	
MP_AL-GRA.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures d'higiene del centre.	T	
MP_AL-GRA.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	T	
MP_AL-GRA.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	T	
MP_AL-GRA.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	T	
MP_AL-GRA.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	T	
MP_AL-RI.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el clima de convivència del centre.	T	C
MP_AL-RI.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professorat del centre.	T	
MP_AL-RI.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.	T	
MP_AL-RI.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions entre els alumnes del centre.	T	
MP_AL-I.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	T	
MP_AL-I.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els signes externs d'imatge del centre.	T	
MP_AL-I.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la publicitat institucional del centre.	T	
MP_AL-I.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la pertinença al centre.	T	C
MP_AL-I.005	Percentatge d'alumnes que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	T	C
MP_AL-I.006	Percentatge d'alumnes que desitgen mantindre relacions amb el centre després de finalitzar els seus estudis.	T	
MP_AL-I.007	Percentatge d'alumnes que pensen que pertanyen a un centre de prestigi.	T	C
MP_AL-MP.001	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en els òrgans de	T	C



	representació d'alumnes.		
MP_AL-MP.002	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en el Consell escolar.	T	C
MP_AL-MP.003	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en les activitats extraescolars que promou el centre.	T	
MP_AL-MP.004	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en les activitats que promou el centre.	T	

#### 4.1.2. Mesures de percepció de les Famílies

Estes mesures es referixen a la percepció, sobre l'excel·lència de la gestió del centre, que tenen les famílies de l'alumnat del centre. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la **satisfacció** de les famílies (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a les famílies.

Com hem vist, estes mesures es referixen a la percepció que tenen les famílies de la gestió del centre, el procés d'ensenyança i aprenentatge, dels resultats aconseguits, etc. Els indicadors definits s'agrupen en 9 dimensions: (149)

1. MP\_F-E/A: (20) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés d'Ensenyança/Aprenentatge rebut pels alumnes del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'Ensenyança/Aprenentatge i la satisfacció amb tal procés.
2. MP\_F-OT: (13) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb l'orientació tutorial rebuda pels seus fills.
3. MP\_F-IL: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies davant de l'orientació i inserció laboral de l'alumne.
4. MP\_F-FCT: (9) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés de Formació en Centres de Treball (pràctiques realitzades en empreses, l'oferta d'empresa, etc.). Només a famílies d'alumnes que cursen Cicles de Grau Mitjà.
5. MP\_F-DOC: (17) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies davant de la Direcció i òrgans col·legiats.
6. MP\_F-FOC: (52) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el funcionament i organització del centre.
7. MP\_F-GRA: (16) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la gestió de recursos i aliances del centre.
8. MP\_F-RI: (7) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professors, alumnes i PAS).
9. MP\_F-I: (5) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la imatge del centre.
10. MP\_F-MP: (4) Mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

*Nota: Les famílies a qui se'ls ha de passar els qüestionaris de satisfacció són: famílies d'alumnes d'ESO/BATX i Cicles Formatius de Grau Mitjà*

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_F-E/A.001	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats extraescolars programades pel centre.	T	
MP_F-E/A.002	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats complementàries programades pel centre.	T	
MP_F-E/A.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	T	
MP_F-E/A.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació de l'alumnat	T	
MP_F-E/A.005	Grau de satisfacció de les famílies amb els instruments utilitzats pel professorat per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat.	T	
MP_F-E/A.006	Grau de satisfacció de les famílies sobre els èxits aconseguits per l'alumnat en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_F-E/A.007	Grau de satisfacció de les famílies amb el professorat en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_F-E/A.008	Grau de satisfacció de les famílies amb els continguts i activitats d'aprenentatge desenvolupats en l'aula.	T	
MP_F-E/A.009	Grau de satisfacció de les famílies amb la manera en què el professorat resol les situacions conflictives en l'aula.	T	C
MP_F-E/A.010	Grau de satisfacció de les famílies amb la formació que l'alumnat rep .	T	C
MP_F-E/A.011	Grau de satisfacció de les famílies amb els criteris d'avaluació de l'alumnat.	T	
MP_F-E/A.012	Grau de satisfacció de les famílies amb els continguts mínims establits en les programacions didàctiques.	T	C
MP_F-E/A.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats de recuperació.	T	
MP_F-E/A.014	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de revisió de notes.	T	C
MP_F-E/A.015	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats de repàs.	BATX	
MP_F-E/A.016	Grau de satisfacció de les famílies amb les capacitats adquirides per l'alumnat al llarg del procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_F-E/A.017	Grau de satisfacció de les famílies amb la motivació que rep, per part del professorat, cap a la formació que rep.	T	
MP_F-E/A.018	Grau de satisfacció de les famílies amb la formació en valors rebuda per l'alumnat.	T	C
MP_F-E/A.019	Grau de satisfacció de les famílies amb els resultats del procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_F-E/A.020	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats exercides en les hores de tutoria en l'aula.	T	
MP_F-OT.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'assessorament i suport del tutor a l'alumnat del cicle formatiu.	FP_GM	
MP_F-OT.002	Grau de satisfacció de les famílies amb l'atenció a l'alumnat rebuda en el centre pel tutor de cicle durant la realització de la FCT.	FP_GM	

MP_F-OT.003	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat de l'alumnat al tutor de cicle.	FP_GM	
MP_F-OT.004	Grau de satisfacció de les famílies amb el tutor de cicle.	FP_GM	C
MP_F-OT.005	Grau de satisfacció de les famílies amb el tutor de curs (accessibilitat, etc.)	ESO/BATX	C
MP_F-OT.006	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat de l'alumnat al tutor de curs.	ESO/BATX	
MP_F-OT.007	Grau de satisfacció de les famílies amb l'orientació acadèmica, assessorament i suport del tutor a l'alumnat del curs.	ESO/BATX	
MP_F-OT.008	Grau de satisfacció de les famílies amb el Departament d'Orientació.	T	C
MP_F-OT.009	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació que el tutor els envia sobre els objectius, continguts mínims i criteris d'avaluació de l'aprenentatge de l'alumnat.	T	C
MP_F-OT.010	Grau de satisfacció de les famílies amb la mediació del tutor davant de problemes individuals o grupals de l'alumnat.	T	
MP_F-OT.011	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i desenvolupament de les reunions que el tutor realitza amb les famílies.	T	C
MP_F-OT.012	Grau de satisfacció de les famílies amb l'horari establert pel tutor per a l'atenció de les famílies.	T	C
MP_F-OT.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats exercides en les hores de tutoria en l'aula.	T	
MP_F-IL.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'orientació professional i laboral rebuda per l'alumnat respecte a les eixides del cicle formatiu cursat.	FP_GM	
MP_F-IL.002	Grau de satisfacció de les famílies amb els mitjans que utilitza el centre per a informar sobre ofertes de treball rebudes.	FP_GM	
MP_F-IL.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la inserció laboral que promou el centre.	FP_GM	C
MP_F-IL.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre la inserció laboral que s'ofereix des del centre.	FP_GM	
MP_F-IL.005	Grau de satisfacció de les famílies amb el lloc d'inserció laboral que promou el centre.	FP_GM	
MP_F-IL.006	Grau de satisfacció de les famílies amb el resultat del procés d'inserció laboral.	FP_GM	C
MP_F-FCT.001	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb el professor tutor responsable de la FCT.	FP_GM	
MP_F-FCT.002	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la formació de l'alumnat i la seua inserció professional.	FP_GM	
MP_F-FCT.003	Grau de satisfacció de les famílies amb les pràctiques realitzades en l'empresa.	FP_GM	
MP_F-FCT.004	Grau de satisfacció de les famílies amb l'oferta d'empreses que ofereix el centre per a realitzar la FCT.	FP_GM	
MP_F-FCT.005	Grau de satisfacció de les famílies amb l'elecció i assignació d'empreses per a la realització de la FCT.	FP_GM	
MP_F-FCT.006	Grau de satisfacció de les famílies amb el seguiment del mòdul	FP_GM	

	FCT realitzat pel tutor del cicle.		
MP_F-FCT.007	Grau de satisfacció de les famílies amb les capacitats adquirides després de la realització de la FCT.	FP_GM	C
MP_F-FCT.008	Grau de satisfacció de les famílies amb el mode en què el centre soluciona els conflictes amb les empreses respecte a la realització de la FCT.	FP_GM	
MP_F-FCT.009	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió de les exempcions de la FCT.	FP_GM	
MP_F-DOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organigrama funcional del centre.	T	C
MP_F-DOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb la direcció del centre.	T	C
MP_F-DOC.003	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	T	
MP_F-DOC.004	Grau de satisfacció de les famílies amb l'atenció que, des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.	T	
MP_F-DOC.005	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del Consell Escolar.	T	C
MP_F-DOC.006	Grau de satisfacció de les famílies amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	T	
MP_F-DOC.007	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	T	
MP_F-DOC.008	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la Comissió de tutoria i orientació del centre.	T	
MP_F-DOC.009	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la Comissió econòmica del centre.	T	
MP_FDOC.010	Grau de satisfacció de les famílies amb les actuacions dels seus representants en el consell escolar.	T	C
MP_F-DOC.011	Grau de satisfacció de les famílies amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	T	
MP_F-DOC.012	Grau de satisfacció de les famílies amb el cap d'estudis de formació professional.	FP_GM	C
MP_F-DOC.013	Grau de satisfacció de les famílies amb el cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	C
MP_F-DOC.014	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat del cap d'estudis de formació professional.	FP_GM	
MP_F-DOC.015	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat del cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	
MP_F-DOC.016	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i funcionament de la/les AMPA/ES del centre.	T	C
MP_F-DOC.017	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre les activitats realitzades per la/les AMPA/ES del centre.	T	C
MP_F-FOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i el funcionament general del centre	T	C
MP_F-FOC.002	Grau de satisfacció de les famílies amb els projectes institucionals del centre.	T	
MP_F-FOC.003	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'elaboració del Projecte educatiu del Centre.	T	

MP_F-FOC.004	Grau de satisfacció de les famílies amb el projecte Curricular del Centre.	T	C
MP_F-FOC.005	Grau d'identificació de les famílies amb el Projecte Educatiu del Centre.	T	
MP_F-FOC.006	Grau de satisfacció de les famílies amb el/els Programa/s de Garantia Social desenvolupat/s en el centre. (si procedix)	T	
MP_F-FOC.007	Grau de satisfacció de les famílies amb la Programació general Anual del centre.	T	
MP_F-FOC.008	Grau de satisfacció de les famílies amb la Memòria Final de curs elaborada pel centre.	T	
MP_F-FOC.009	Grau de satisfacció de les famílies amb les matèries optatives d'Educació Secundària Obligatoria oferides pel centre.	ESO/BATX	
MP_F-FOC.010	Grau de satisfacció de les famílies amb les matèries optatives de Batxillerat oferides pel centre.	ESO/BATX	
MP_F-FOC.011	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla d'atenció a la diversitat elaborat pel centre.	T	C
MP_F-FOC.012	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.	T	
MP_F-FOC.013	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del Programa d'Ensenyança en Valencià.	T	
MP_F-FOC.014	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del Programa d'Incorporació Progressiva al valencià.	T	
MP_F-FOC.015	Grau de satisfacció de les famílies amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	T	
MP_F-FOC.016	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre l'organització i funcionament del centre.	T	
MP_F-FOC.017	Grau de satisfacció de les famílies amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).	T	
MP_F-FOC.018	Grau de satisfacció de les famílies amb els horaris extraescolars del centre.	T	
MP_F-FOC.019	Grau de satisfacció de les famílies amb la resolució de queixes i reclamacions.	T	
MP_F-FOC.020	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions.	T	
MP_F-FOC.021	Grau de satisfacció de les famílies amb la puntualitat i assistència del professorat.	T	
MP_F-FOC.022	Grau de satisfacció de les famílies amb les substitucions del professorat.	T	
MP_F-FOC.023	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat.	T	C
MP_F-FOC.024	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.	T	C
MP_F-FOC.025	Grau de satisfacció de les famílies amb la implicació i el compromís de l'Equip directiu en l'organització i funcionament del centre.	T	
MP_F-FOC.026	Grau de satisfacció de les famílies amb el Reglament de Règim Interior del centre.	T	C
MP_F-FOC.027	Grau de satisfacció de les famílies amb l'aplicació del reglament de règim interior.	T	

MP_F-FOC.028	Grau de satisfacció de les famílies sobre la informació rebuda sobre els drets i deures de l'alumnat.	T	
MP_F-FOC.029	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	T	C
MP_F-FOC.030	Grau de satisfacció de les famílies sobre la informació rebuda sobre els llibres de text i els materials didàctics de l'alumnat adoptats pel centre.	T	C
MP_F-FOC.031	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.	T	
MP_F-FOC.032	Grau de satisfacció de les famílies amb les possibilitats de participació en activitats que li oferix el centre.	T	
MP_F-FOC.033	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la biblioteca.	T	
MP_F-FOC.034	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la cafeteria.	T	
MP_F-FOC.035	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del servici de menjador.	ESO/BATX	C
MP_F-FOC.036	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del servici de transport escolar.	ESO/BATX	C
MP_F-FOC.037	Grau de satisfacció de les famílies amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	T	
MP_F-FOC.038	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió mediambiental del centre.	T	
MP_F-FOC.039	Grau de satisfacció de les famílies amb el pla d'evacuació del centre.	T	
MP_F-FOC.040	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'admissió d'alumnes.	T	C
MP_F-FOC.041	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de matriculació.	T	
MP_F-FOC.042	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió i el funcionament del segur escolar.	T	
MP_F-FOC.043	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió de les beques.	T	
MP_F-FOC.044	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'acollida de nous alumnes.	T	
MP_F-FOC.045	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de clausura del curs.	T	
MP_F-FOC.046	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament administratiu del centre.	T	
MP_F-FOC.047	Grau de satisfacció de les famílies amb la tramitació d'expedició de títols.	T	
MP_F-FOC.048	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització horària de la docència.	T	
MP_F-FOC.049	Grau de satisfacció de les famílies amb el professorat en les seues hores d'atenció als alumnes.	T	C
MP_F-FOC.050	Grau de satisfacció de les famílies amb les taxes d'eixits del centre respecte als matriculats.	T	
MP_F-FOC.051	Grau de satisfacció de les famílies amb els mecanismes establits per a les entrades i eixides de l'alumnat.	T	

MP_F-FOC.052	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	T	
MP_F-GRA.001	Grau de satisfacció de les famílies amb els espais del centre assignats a l'/les AMPA/ES.	T	C
MP_F-GRA.002	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.	T	
MP_F-GRA.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre.	T	
MP_F-GRA.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús dels tallers del centre.	FP-GM	
MP_F-GRA.005	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús dels laboratoris del centre.	ESO/BATX	
MP_F-GRA.006	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.	ESO/BATX	
MP_F-GRA.007	Grau de satisfacció de les famílies amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i els tallers del centre.	T	C
MP_F-GRA.008	Grau de satisfacció de les famílies amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	T	C
MP_F-GRA.009	Grau de satisfacció de les famílies amb el mobiliari i equips del centre.	T	C
MP_F-GRA.010	Grau de satisfacció de les famílies amb les mesures de seguretat del centre.	T	C
MP_F-GRA.011	Grau de satisfacció de les famílies amb les mesures d'higiene del centre.	T	C
MP_F-GRA.012	Grau de satisfacció de les famílies amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	T	C
MP_F-GRA.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	T	
MP_F-GRA.014	Grau de satisfacció de les famílies amb la neteja del centre.	T	C
MP_F-GRA.015	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	T	
MP_F-GRA.016	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	T	
MP_F-RI.001	Grau de satisfacció de les famílies amb el clima de convivència del centre.	T	C
MP_F-RI.002	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb l'equip directiu del centre.	T	C
MP_F-RI.003	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb el professorat del centre.	T	C
MP_F-RI.004	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb els tutors del centre.	T	C
MP_F-RI.005	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.	T	
MP_F-RI.006	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions entre els alumnes del centre.	T	
MP_F-RI.007	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb la/s Junta/es directiva/es de l'/les AMPA/ES del centre.	T	C

MP _ FI.001	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	T	
MP _ FI.002	Grau de satisfacció de les famílies amb els signes externs d'imatge del centre.	T	
MP _ FI.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la publicitat institucional del centre.	T	
MP _ FI.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la pertinença dels seus fills al centre.	T	C
MP _ FI.005	Percentatge de famílies que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	T	C
MP_F-MP.001	Grau de motivació per a participar en els òrgans de representació de pares i mares.	T	C
MP_F-MP.002	Grau de motivació per a participar en el Consell escolar.	T	C
MP_F-MP.003	Grau de motivació per a participar en les activitats extraescolars que promou el centre.	T	
MP_F-MP.004	Grau de motivació per a participar en les activitats que promou el centre.	T	

#### 4.1.3. Mesures de percepció del Personal d'Administració i Servicis (PAS)

- Estes mesures es referixen a la percepció, sobre l'excel·lència de la gestió d'un centre, que té el personal del mateix. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció del seu personal (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a Personal d'Administració i Servicis. Estes mesures de percepció de poden dividir en:
  - Mesures de percepció de la motivació del PAS
  - Mesures de percepció de la satisfacció del PAS

Estes mesures es referixen a la satisfacció del personal d'administració i servicis amb la gestió del centre. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a PAS del centre. Estes mesures s'agrupen en 5 dimensions (69)

1. MP\_PAS-DOC: (11) Mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la Direcció i Estructura Organitzativa del centre: mesuren resultat de la satisfacció del PAS amb la gestió que del mateix realitza la direcció del centre.
2. MP\_PAS-FOC: (23) Mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb el funcionament i organització del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre i influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, etc.).
3. MP\_PAS-GRA: (11) Mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb el la Gestió de Recursos i Aliances: mesuren el resultat amb la Gestió dels recursos i les aliances establides pel centre.



4. MP\_PAS-RI: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb les Relacions Internes: mesuren el resultat de les relacions internes entre el personal del centre, professors, alumnes, etc.
5. MP\_PAS-I: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la Imatge del centre: mesuren la satisfacció del PAS amb la imatge del centre. Són mesures referides a la percepció del centre com a institució educativa.
6. MP\_PAS-MT: (5) Motivació del PAS per a treballar en el centre.
7. MP\_PAS-MP: (7) Motivació del PAS per a participar en les distintes activitats que el centre desenvolupa.

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_PAS-DOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'organigrama funcional del centre.	T	
MP_PAS-DOC.002	Grau de satisfacció del PAS amb la direcció del centre.	T	C
MP_PAS-DOC.003	Grau de satisfacció del PAS respecte a l'accessibilitat que té a l'equip directiu del centre.	T	
MP_PAS-DOC.004	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció que des de la direcció del centre es dóna a les seues necessitats i preferències.	T	
MP_PAS-DOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb els reconeixements rebuts des de la direcció per les tasques realitzades.	T	C
MP_PAS-DOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del Consell Escolar.	T	C
MP_PAS-DOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	T	C
MP_PAS-DOC.008	Grau de satisfacció del PAS amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	T	
MP_PAS-DOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	T	
MP_PAS-DOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la Comissió de tutoria i orientació del centre.	T	
MP_PAS-DOC.011	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la Comissió econòmica del centre.	T	
MP_PAS-FOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'organització i el funcionament del centre	T	C
MP_PAS-FOC.002	Grau de satisfacció del PAS amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre	T	
MP_PAS-FOC.003	Grau de satisfacció del PAS amb els projectes institucionals del centre.	T	
MP_PAS-FOC.004	Grau de satisfacció del PAS amb el projecte educatiu de centre.	T	C
MP_PAS-FOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.	T	
MP_PAS-FOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.	T	C
MP_PAS-FOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió dels recursos econòmics.	T	
MP_PAS-FOC.008	Grau de satisfacció del PAS amb la forma d'introduir canvis en el centre.	T	
MP_PAS-FOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb els horaris dels servicis del	T	

	centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).		
MP_PAS-FOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telefon, etc.).	T	
MP_PAS-FOC.011	Grau de satisfacció del PAS amb el procés de tractament de queixes i reclamacions establert pel centre.	T	C
MP_PAS-FOC.012	Grau de satisfacció del PAS amb la resolució donada pel centre a les queixes i reclamacions presentades.	T	
MP_PAS-FOC.013	Grau de satisfacció del PAS amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.	T	C
MP_PAS-FOC.014	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la cafeteria.	T	
MP_PAS-FOC.015	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del servici de neteja.	T	
MP_PAS-FOC.016	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió mediambiental del centre.	T	
MP_PAS-FOC.017	Grau de satisfacció del PAS amb el pla d'evacuació del centre.	T	
MP_PAS-FOC.018	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació del reglament de règim interior.	T	
MP_PAS-FOC.019	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament administratiu del centre.	T	
MP_PAS-FOC.020	Grau de satisfacció del PAS amb el treball i el lloc que exercix.	T	C
MP_PAS-FOC.021	Grau de satisfacció del PAS amb els èxits personals aconseguits en el centre.	T	
MP_PAS-FOC.022	Grau de satisfacció del PAS amb els mecanismes establerts pel centre per a les entrades i eixides de l'alumnat.	T	
MP_PAS-FOC.023	Grau de satisfacció del PAS amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	T	
MP_PAS-GRA.001	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	T	
MP_PAS-GRA.002	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb el seu entorn institucional.	T	
MP_PAS-GRA.003	Grau de satisfacció del PAS amb les entitats que col·laboren amb el centre.	T	
MP_PAS-GRA.004	Grau de satisfacció del PAS amb la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.	T	
MP_PAS-GRA.005	Grau de satisfacció del PAS amb els espais de què disposa per a realitzar el seu treball.	T	C
MP_PAS-GRA.006	Grau de satisfacció del PAS amb el mobiliari, els equips i la tecnologia de què disposa per a desenvolupar el seu treball.	T	C
MP_PAS-GRA.007	Grau de satisfacció del PAS amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	T	C
MP_PAS-GRA.008	Grau de satisfacció del PAS amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	T	
MP_PAS-GRA.009	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures de seguretat del centre.	T	
MP_PAS-GRA.010	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures d'higiene del centre.	T	

MP_PAS-GRA.011	Grau de satisfacció del PAS amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	T	
MP_PAS-RI.001	Grau de satisfacció del PAS amb el clima de convivència del centre.	T	C
MP_PAS-RI.002	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb l'alumnat.	T	
MP_PAS-RI.003	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb els seus companys.	T	
MP_PAS-RI.004	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb el professorat.	T	
MP_PAS-RI.005	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb la direcció del centre.	T	
MP_PAS-RI.006	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb els òrgans unipersonals del centre.	T	
MP_PAS-I.001	Grau de satisfacció del PAS amb els signes externs d'imatge del centre.	T	
MP_PAS-I.002	Grau de satisfacció del PAS amb la publicitat institucional del centre.	T	
MP_PAS-I.003	Grau de satisfacció del PAS amb la imatge del centre.	T	
MP_PAS-I.004	Grau de satisfacció del PAS amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	T	
MP_PAS-I.005	Grau de satisfacció del PAS amb la pertinença al centre.	T	C
MP_PAS-I.006	Percentatge de PAS que pensa que pertany a un centre de prestigi.	T	C
MP_PAS-MT.001	Grau de motivació del PAS per a realitzar el seu treball diari.	T	C
MP_PAS-MT.002	Grau de motivació del PAS per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i l'exercici del seu treball.	T	C
MP_PAS-MT.003	Grau de motivació del PAS per a treballar en equip	T	C
MP_PAS-MT.004	Grau de motivació del PAS per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.	T	C
MP_PAS-MT.005	Grau de motivació del PAS per a plantejar a la direcció proposades de millora per a l'exercici del seu treball.	T	C
MP_PAS-MP.001	Grau de motivació del PAS per a participar en el Consell Escolar.	T	C
MP_PAS-MP.002	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	T	
MP_PAS-MP.003	Grau de motivació del PAS per a participar en activitats externes programades pel centre.	T	
MP_PAS-MP.004	Grau de motivació del PAS per a relacionar-se amb altres col·lectius del centre.	T	
MP_PAS-MP.005	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	T	
MP_PAS-MP.006	Grau de motivació del PAS per a participar en la presa de decisions del centre.	T	
MP_PAS-MP.007	Grau de motivació del PAS per a participar en processos de millora contínua i gestió del canvi.	T	

#### 4.1.4. Mesures de percepció del Professorat del Centre

Estes mesures es referixen a la percepció que, sobre l'excel·lència de la gestió d'un centre, té el professorat del mateix. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció del seu professorat (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a Professors del centre.

Estes mesures es referixen a la satisfacció per la gestió que es realitza del centre que té el professorat del mateix. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a professors del centre. Estes mesures s'agrupen en 6 subdimensions: (214)

1. MP\_P-E/A: (23) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'Ensenyança/Aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'Ensenyança/Aprenentatge i la satisfacció amb tal procés.
2. MP\_P-OT: (9) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'orientació tutorial.
3. MP\_P-IL: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'inserció laboral del centre.
4. MP\_P-FCT: (19) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés de Formació en Centres de Treball (pràctiques realitzades en empreses, l'oferta d'empresa, etc.).
5. MP\_P-DOC: (18) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la Direcció i Òrgans Col·legiats: mesuren la satisfacció del professorat amb la direcció del centre i els òrgans del centre.
6. MP\_P-FOC: (88) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el Funcionament del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre en què no participa directament el professorat del centre però sí que influeixen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
7. MP\_P-GP: (8) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la Gestió de Personal del centre.
8. MP\_P-GRA: (16) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat el procés de Gestió dels Recursos i Aliances del centre (satisfacció del professorat amb la infraestructura de què disposa el centre, aliances, etc.).
9. MP\_P-RI: (7) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb les Relacions Internes: mesuren el resultat de les relacions internes entre el personal del centre, professors, alumnes, etc.
10. MP\_P-I: (6) Mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la Imatge del centre: mesuren la satisfacció del Professorat amb la imatge del centre. Són mesures referides a la percepció del centre com a institució educativa.
11. MP\_P-M.T: (9) Motivació del professorat per a participar en les activitats que promou el centre.
12. MP\_P-M.P: (5) Motivació del professorat amb el treball que exercix.

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_P-E/A.001	Grau de satisfacció del professorat amb les directrius emanades de la Comissió de Coordinació Pedagògica per a la realització de les programacions didàctiques.	T	

MP_P-E/A.002	Grau de satisfacció del professorat amb la programació didàctica elaborada pel seu departament.	T	C
MP_P-E/A.003	Grau de satisfacció del professorat amb els objectius i continguts previstos en la programació didàctica.	T	C
MP_P-E/A.004	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris d'avaluació previstos en la programació didàctica.	T	C
MP_P-E/A.005	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució temporal dels continguts curriculars.	T	C
MP_P-E/A.006	Grau de satisfacció del professorat amb la metodologia didàctica aplicada.	T	
MP_P-E/A.007	Grau de satisfacció del professorat amb els procediments i instruments utilitzats per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat	T	C
MP_P-E/A.008	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris de qualificació i promoció de l'alumnat.	T	C
MP_P-E/A.009	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats de recuperació planificades.	T	
MP_P-E/A.010	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats de repàs establides per a l'alumnat de batxillerat.	BATX	
MP_P-E/A.011	Grau de satisfacció del professorat amb els materials i recursos didàctics que s'utilitzen en el desenvolupament de la programació didàctica.	T	C
MP_P-E/A.012	Grau de satisfacció del professorat amb els materials didàctics seleccionats pel departament per a ús de l'alumnat.	T	C
MP_P-E/A.013	Grau de satisfacció del professorat amb la concreció dels temes transversals del currículum en la programació didàctica.	T	C
MP_P-E/A.014	Grau de satisfacció del professorat amb la concreció del Pla d'Atenció a la Diversitat en les programacions didàctiques.	T	C
MP_P-E/A.015	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats complementàries i extraescolars realitzades pel departament.	T	
MP_P-E/A.016	Grau de satisfacció del professorat amb els èxits aconseguits per l'alumnat en el procés d'ensenyança-aprenentatge.	T	C
MP_P-E/A.017	Grau de satisfacció del professorat amb el procediment de revisió de notes.	T	
MP_P-E/A.018	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació de les programacions d'aula a la programació didàctica del departament.	T	C
MP_P-E/A.019	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment de la programació d'aula.	T	C
MP_P-E/A.020	Grau de satisfacció del professorat amb el desenvolupament del procés d'ensenyança-aprenentatge en l'aula.	T	C
MP_P-E/A.021	Grau de satisfacció del professorat amb el treball realitzat per l'alumnat en l'aula.	T	C
MP_P-E/A.022	Grau de satisfacció del professorat amb l'actitud i comportament de l'alumnat en l'aula.	T	C
MP_P-E/A.023	Grau de satisfacció del professorat amb les taxes d'eixits del centre respecte als matriculats.	T	C

MP_P-OT.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i el funcionament del departament d'orientació.	T	C
MP_P-OT.002	Grau de satisfacció del professorat amb l'orientació educativa, psicopedagògica i professional donada a l'alumnat del centre.	T	
MP_P-OT.003	Grau de satisfacció del professorat amb els continguts i activitats establits en el Pla d'acció Tutorial.	T	C
MP_P-OT.004	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats realitzades pels tutors de grup.	T	C
MP_P-OT.005	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació de les activitats programades per a les tutories grupals a les necessitats i expectatives de l'alumnat.	ESO/BATX	C
MP_P-OT.006	Grau de satisfacció del professorat amb el suport que rep per part del departament d'orientació del centre.	T	C
MP_P-OT.007	Grau de satisfacció del professorat amb la informació que rep sobre l'alumnat des del departament d'orientació.	T	C
MP_P-OT.008	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació entre el departament d'orientació i els tutors de grup.	T	C
MP_P-OT.009	Grau de satisfacció del professorat amb els resultats obtinguts després de l'aplicació del Pla d'Acció Tutorial.	T	C
MP_P-IL.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'orientació professional i laboral rebuda respecte a les eixides dels cicles formatius.	FP	
MP_P-IL.002	Grau de satisfacció del professorat amb els mitjans que utilitza el centre per a informar sobre ofertes de treball rebudes.	FP	
MP_P-IL.003	Grau de satisfacció del professorat amb la inserció laboral que promou el centre.	FP	C
MP_P-IL.004	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre la inserció laboral que s'ofereix des del centre.	FP	
MP_P-IL.005	Grau de satisfacció del professorat amb el lloc d'inserció laboral que promou el centre.	FP	
MP_P-IL.006	Grau de satisfacció del professorat amb el resultat del procés d'inserció laboral.	FP	C
MP_P-FCT.001	Grau de satisfacció del professorat amb el programa formatiu de la FCT.	FP	C
MP_P-FCT.002	Grau de satisfacció del professorat amb la programació del mòdul de FCT.	FP	
MP_P-FCT.003	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de les exempcions de la FCT.	FP	
MP_P-FCT.004	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del mòdul de FCT.	FP	
MP_P-FCT.005	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió administrativa que realitza el centre de la FCT.	FP	
MP_P-FCT.006	Grau de satisfacció del professorat amb l'oferta d'empreses que ofereix el centre per a realitzar la FCT.	FP	
MP_P-FCT.007	Grau de satisfacció del professorat amb el mode en què el centre soluciona els conflictes amb les empreses respecte a la realització de la FCT.	FP	
MP_P-FCT.008	Grau de satisfacció del professorat amb l'elecció i assignació a	FP	C

	l'alumnat d'empreses per a la realització de la FCT.		
MP_P-FCT.009	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb el professor tutor responsable de la FCT.	FP	C
MP_P-FCT.010	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la formació de l'alumnat i la seua inserció professional.	FP	
MP_P-FCT.011	Grau de satisfacció del professorat amb les pràctiques realitzades en l'empresa.	FP	C
MP_P-FCT.012	Grau de satisfacció del professorat amb l'avaluació de la FCT.	FP	C
MP_P-FCT.013	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment del mòdul FCT realitzat pel tutor del cicle.	FP	C
MP_P-FCT.014	Grau de satisfacció del professorat amb l'instructor de les empreses en què es realitza la FCT.	FP	C
MP_P-FCT.015	Grau de satisfacció del professorat amb les capacitats adquirides per l'alumnat després de la realització de la FCT.	FP	C
MP_P-FCT.016	Grau de satisfacció del professorat respecte a l'adequació entre la formació rebuda en el centre i les pràctiques realitzades en l'empresa.	FP	
MP_P-FCT.017	Grau de satisfacció del professorat amb l'acollida que l'alumne rep de l'empresa en què realitza la FCT.	FP	
MP_P-FCT.018	Grau de satisfacció del professorat amb la relació entre l'instructor de l'empresa i el tutor del centre.	FP	
MP_P-FCT.019	Grau de satisfacció del professorat amb el resultat del procés de gestió de la FCT.	FP	C
MP_P-DOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'organigrama funcional del centre.	T	
MP_P-DOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb la direcció del centre.	T	C
MP_P-DOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	T	
MP_P-DOC.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció que, des de la direcció, es dóna a les seues necessitats i preferències.	T	C
MP_P-DOC.005	Grau de satisfacció del professorat amb el cap d'estudis de formació professional.	FP	C
MP_P-DOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb el cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	C
MP_P-DOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat del cap d'estudis de formació professional.	FP	
MP_P-DOC.008	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat del cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.	ESO/BATX	
MP_P-DOC.009	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Consell Escolar.	T	C
MP_P-DOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	T	
MP_P-DOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	T	C
MP_P-DOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb la informació transmesa pels seus representants sobre les reunions del Consell Escolar.	T	C

MP_P-DOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	T	
MP_P-DOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	T	
MP_P-DOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la Comissió econòmica del centre.	T	
MP_P-DOC.016	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la Comissió de tutoria i orientació del centre.	T	
MP_P-DOC.017	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i funcionament de l'/les AMPA/ES del centre.	T	C
MP_P-DOC.018	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre les activitats realitzades per l'/les AMPA/ES del centre.	T	C
MP_P- FOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb els projectes institucionals del centre.	T	
MP_P- FOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Educatiu del Centre.	T	C
MP_P- FOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.	T	
MP_P- FOC.004	Grau d'identificació del professorat amb el Projecte Educatiu del Centre.	T	C
MP_P- FOC.005	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora del Projecte Educatiu del Centre.	T	
MP_P- FOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Curricular del Centre.	T	C
MP_P- FOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració del Projecte Curricular del Centre.	T	
MP_P- FOC.008	Grau de participació del professorat en l'elaboració del Projecte Curricular del Centre.	T	
MP_P- FOC.009	Grau d'identificació del professorat amb el Projecte Curricular del centre.	T	C
MP_P- FOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment del Projecte Curricular del Centre.	T	
MP_P- FOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora del Projecte Curricular del centre.	T	
MP_P- FOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb la Programació General Anual del centre.	T	C
MP_P- FOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la Programació General Anual del centre.	T	
MP_P- FOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment de la Programació General Anual del centre.	T	C
MP_P- FOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora de la Programació General Anual del centre.	T	
MP_P- FOC.016	Grau de satisfacció del professorat amb la Memòria Final de curs elaborada pel centre.	T	C
MP_P- FOC.017	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la Memòria Final de curs.	T	



MP_P- FOC.018	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora de la Memòria Final de curs.	T	C
MP_P- FOC.019	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla de normalització lingüística elaborat pel centre.	T	
MP_P- FOC.020	Grau d'identificació del professorat el Pla de normalització lingüística.	T	
MP_P- FOC.021	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora del Pla de normalització lingüística	T	
MP_P- FOC.022	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Programa d'ensenyança en Valencià.	T	
MP_P- FOC.023	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Programa d'Incorporació Progressiva al valencià.	T	
MP_P- FOC.024	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'atenció a la diversitat elaborat pel centre.	T	
MP_P- FOC.025	Grau de satisfacció del professorat amb el/els Programa/s de Garantia Social del centre. (si procedix)	T	
MP_P- FOC.026	Grau de satisfacció del professorat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	T	
MP_P- FOC.027	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	T	C
MP_P- FOC.028	Grau de satisfacció del professorat amb el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial.	T	
MP_P- FOC.029	Grau de satisfacció del professorat amb el Reglament de Règim Interior del centre.	T	C
MP_P- FOC.030	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	T	
MP_P- FOC.031	Grau de satisfacció del professorat amb les matèries optatives d'Educació Secundària Obligatoria oferides pel centre.	ESO/BATX	
MP_P- FOC.032	Grau de satisfacció del professorat amb les matèries optatives de Batxillerat oferides pel centre.	ESO/BATX	
MP_P- FOC.033	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.	T	C
MP_P- FOC.034	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.	T	C
MP_P- FOC.035	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i funcionament del centre.	T	C
MP_P- FOC.036	Grau de satisfacció del professorat amb els canals interns d'informació i comunicació establerts en el centre.	T	C
MP_P- FOC.037	Grau de satisfacció del professorat amb l'horari general del centre.	T	C
MP_P- FOC.038	Grau de satisfacció del professorat amb la planificació i distribució horària dels grups d'alumnes.	T	
MP_P- FOC.039	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització horària de la docència.	T	C
MP_P- FOC.040	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució horària de les diferents matèries.	T	

MP_P- FOC.041	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris extraescolars del centre.	T	
MP_P- FOC.042	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions del claustre de professors.	T	
MP_P- FOC.043	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions del claustre.	T	C
MP_P- FOC.044	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions del claustre.	T	C
MP_P- FOC.045	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos pel claustre.	T	C
MP_P- FOC.046	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	T	
MP_P- FOC.047	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	T	
MP_P- FOC.048	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	T	C
MP_P- FOC.049	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos per la Comissió de Coordinació Pedagògica..	T	C
MP_P- FOC.050	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions dels departaments.	T	
MP_P- FOC.051	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i el funcionament dels departaments.	T	C
MP_P- FOC.052	Grau de satisfacció del professorat amb els caps de departament.	T	C
MP_P- FOC.053	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions de departament.	T	
MP_P- FOC.054	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions de departament.	T	C
MP_P- FOC.055	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en les reunions de departament.	T	C
MP_P- FOC.056	Grau d'implicació del professorat per a dur a terme els acords del departament.	T	
MP_P- FOC.057	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les sessions d'avaluació.	T	C
MP_P- FOC.058	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les sessions d'avaluació.	T	C
MP_P- FOC.059	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les sessions d'avaluació.	T	
MP_P- FOC.060	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en les sessions d'avaluació.	T	C
MP_P- FOC.061	Grau de satisfacció del professorat amb el paper del tutor en les sessions d'avaluació.	T	C
MP_P- FOC.062	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.	T	C
MP_P- FOC.063	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de control de puntualitat i assistència del professorat establert pel centre.	T	C
MP_P- FOC.064	Grau de satisfacció del professorat amb les funcions assignades al professor de guàrdia.	T	C

MP_P- FOC.065	Grau de satisfacció del professorat amb la forma en què el professor de guàrdia desenvolupa les seues funcions.	T	C
MP_P- FOC.066	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).	T	
MP_P- FOC.067	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats voluntàries que promou el centre.	T	
MP_P- FOC.068	Grau de satisfacció del professorat amb les possibilitats de participació en activitats que promou el centre.	T	
MP_P- FOC.069	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la biblioteca	T	
MP_P- FOC.070	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la cafeteria.	T	
MP_P- FOC.071	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servici de menjador.	T	
MP_P- FOC.072	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servici de transport escolar.	T	
MP_P- FOC.073	Grau de satisfacció del professorat amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	T	
MP_P- FOC.074	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió mediambiental del centre.	T	
MP_P- FOC.075	Grau de satisfacció del professorat amb el pla d'evacuació del centre.	T	
MP_P- FOC.076	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'admissió d'alumnes.	T	
MP_P- FOC.077	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de matriculació	T	
MP_P- FOC.078	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió i el funcionament del segur escolar.	T	
MP_P- FOC.079	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de les beques.	T	
MP_P- FOC.080	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida de nous alumnes.	T	
MP_P- FOC.081	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida de nous professors.	T	
MP_P- FOC.082	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de clausura del curs.	T	
MP_P- FOC.083	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament administratiu del centre.	T	C
MP_P- FOC.084	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment dels horaris del personal administratiu.	T	
MP_P- FOC.085	Grau de satisfacció del professorat amb els mecanismes establits per a l'entrada i eixida de l'alumnat.	T	
MP_P- FOC.086	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de queixes i reclamacions establert pel centre.	T	C
MP_P- FOC.087	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de queixes i reclamacions.	T	C
MP_P- FOC.088	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	T	

MP_P-GP .001	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per la direcció per a la designació dels caps de departament.	T	C
MP_P-GP .002	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per la direcció per a la designació dels tutors de grup.	T	C
MP_P-GP .003	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'elaboració dels horaris lectius del professorat.	T	C
MP_P-GP .004	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de guàrdia.	T	C
MP_P-GP .005	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de biblioteca.	T	C
MP_P-GP .006	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de pati/recreació.	T	C
MP_P-GP .007	Grau de satisfacció del professorat amb el seu horari lectiu.	T	C
MP_P-GP .008	Grau de satisfacció del professorat amb la receptivitat de la direcció del centre a les seues preferències i necessitats horàries.	T	C
MP_P-GRA.001	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.	T	
MP_P-GRA.002	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre.	T	C
MP_P-GRA.003	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i ús dels tallers del centre i la seua adaptació a l'ensenyança rebuda.	FP	C
MP_P-GRA.004	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i ús dels laboratoris i la seua adaptació a l'ensenyança rebuda.	ESO/BATX	C
MP_P-GRA.005	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.	ESO/BATX	C
MP_P-GRA.006	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i els tallers del centre.	T	C
MP_P-GRA.007	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	T	C
MP_P-GRA.008	Grau de satisfacció del professorat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	T	
MP_P-GRA.009	Grau de satisfacció del professorat amb el mobiliari i equips del centre.	T	C
MP_P-GRA.010	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat del centre.	T	
MP_P-GRA.011	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'higiene del centre.	T	
MP_P-GRA.012	Grau de satisfacció del professorat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	T	
MP_P-GRA.013	Grau de satisfacció del professorat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	T	
MP_P-GRA.014	Grau de satisfacció del professorat amb la neteja del centre.	T	C
MP_P-GRA.015	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	T	
MP_P-GRA.016	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	T	

MP_P-RI.001	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que s'establixen entre el professorat del centre.	T	
MP_P-RI.002	Grau de satisfacció del professorat amb el clima de convivència del centre.	T	C
MP_P-RI.003	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que s'establixen entre els professors d'un mateix departament.	T	
MP_P-RI.004	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.	T	
MP_P-RI.005	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els alumnes del centre.	T	
MP_P-RI.006	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb la direcció del centre.	T	
MP_P-RI.007	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els òrgans unipersonals del centre.	T	
MP_P-I.001	Grau de satisfacció del professorat amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	T	
MP_P-I.002	Grau de satisfacció del professorat amb els signes externs d'imatge del centre.	T	
MP_P-I.003	Grau de satisfacció del professorat amb la publicitat institucional del centre.	T	
MP_P-I.004	Grau de satisfacció del professorat amb la pertinença al centre.	T	C
MP_P-I.005	Percentatge de professors que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	T	C
MP_P-I.006	Percentatge de professors que pensen que pertanyen a un centre de prestigi.	T	C
MP_P-MT.001	Grau de motivació del professorat per a realitzar el seu treball diari.	T	C
MP_P-MT.002	Grau de motivació del professorat per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i exercici del seu treball.	T	C
MP_P-MT.003	Grau de motivació del professorat per a treballar en equip.	T	C
MP_P-MT.004	Grau de motivació del professorat per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.	T	C
MP_P-MT.005	Grau de motivació del professorat per a plantejar a la direcció proposades de millora per a l'exercici del seu treball.	T	C
MP_P-MT.006	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.	T	C
MP_P-MT.007	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en plans de formació continua.	T	C
MP_P-MT.008	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	T	
MP_P-MT.009	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en processos de millora contínua i gestió del canvi.	T	
MP_P-MP.001	Grau de motivació del professorat per a participar en el Consell Escolar.	T	C
MP_P-MP.002	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	T	C
MP_P-MP.003	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats	T	

extraescolars.

MP_P-MP.004	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats externes programades pel centre.	T	
MP_P-MP.005	Grau de motivació del professorat per a participar en la presa de decisions del centre.	T	C

#### 4.1.5. Mesures de percepció de l'entorn del centre.

Per resultats en l'entorn s'entenen els èxits i l'eficàcia del centre educatiu a l'hora de satisfer les necessitats i expectatives de la societat en general i del seu entorn en particular. Fan referència a **què** és el que finalment aconseguix el centre educatiu a l'hora de **satisfer** les necessitats i expectatives de la societat.

Es mesura l'impacte del centre educatiu en la societat en aquells assumptes que no estan relacionats ni amb les seues responsabilitats primàries, ni amb les seues obligacions estatutàries. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció de la societat (està satisfet vosté amb...?).

Estes mesures es referixen a la percepció que l'entorn directe té del centre. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a pares, xicotetes empreses de l'entorn, associacions de veïns i transeünts habituals. Estes mesures es troben agrupades en 4 dimensions: (33)

1. MP\_E-DOC: (6) Satisfacció amb la Direcció i Òrgans Col·legiats del centre: mesuren el resultat de la relació de l'entorn en general amb la Direcció i Òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_E-FOC: (8) Satisfacció amb el Funcionament i l'Organització interna del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre i que influeixen en la satisfacció de l'entorn.
3. MP\_E-GRA: (2) Satisfacció amb la Gestió de Recursos i Aliances del centre: mesuren el resultat de les gestions de les instal·lacions del centre que influeixen en la satisfacció de l'entorn.
4. MP\_E-I: (17) Satisfacció amb la imatge del centre: mesuren la satisfacció amb la imatge que el centre té en el seu entorn en general.

*Nota: En el cas de l'Entorn, en la casella corresponent a Centre, es deixa en blanc per ser general*

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_E-DOC.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb les relacions que manté amb els responsables del centre.		
MP_E-DOC.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb la comunicació que mantenen amb els responsables del centre.		
MP_E-DOC.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb les actuacions de la direcció del centre per a tractar la conflictivitat que es genera en el seu entorn.		
MP_E-DOC.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les propostes que l'entorn realitza.		C
MP_E-DOC.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les queixes i reclamacions realitzades des de l'entorn.		C

MP_E-DOC.006	Grau de satisfacció de l'entorn amb la rapidesa amb què l'equip directiu atenga les demandes realitzades des de l'entorn.	
MP_E-FOC.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació rebuda sobre l'organització i funcionament del centre	
MP_E-FOC.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació que rep sobre les activitats que s'exercixen en el centre.	
MP_E-FOC.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb el nivell de seguretat en l'exterior del centre.	C
MP_E-FOC.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb la seguretat vial en l'exterior del centre.	C
MP_E-FOC.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió que realitza el centre del servei de transport escolar.	C
MP_E-FOC.006	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió de l'evacuació del centre.	C
MP_E-FOC.007	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió dels residus que genera el centre.	
MP_E-FOC.008	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació que el centre divulga sobre les ensenyances que impartix.	
MP_E-GRA.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.	C
MP_E-GRA.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'accessibilitat a les instal·lacions del centre.	
MP_E-I.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb el comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.	C
MP_E-I.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb el comportament del personal (Professorat i PAS) en l'exterior del centre.	
MP_E-I.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió d'entrada i eixida de l'alumnat i del personal que realitza el centre.	
MP_E-I.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb la contribució del centre al manteniment de la neteja en les zones externes al mateix.	C
MP_E-I.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb la contribució del centre al manteniment i atenció de les zones externes al mateix.	
MP_E-I.006	Grau d'insatisfacció de l'entorn amb els sorolls ocasionats pel centre.	C
MP_E-I.007	Grau de satisfacció de l'entorn amb la imatge que el centre projecta a l'exterior.	C
MP_E-I.008	Grau de satisfacció de l'entorn amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en el seu entorn.	
MP_E-I.009	Grau de satisfacció de l'entorn amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.	
MP_E-I.010	Grau de satisfacció de l'entorn amb la incidència del centre en l'increment del creixement de l'ocupació en l'entorn.	C
MP_E-I.011	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'impacte social del centre en l'entorn.	
MP_E-I.012	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.	

MP_E-I.013	Percentatge de persones que creuen que el centre genera conflictivitat en l'entorn.	C
MP_E-I.014	Percentatge de persones que creuen que l'entorn ha millorat amb el centre.	C
MP_E-I.015	Percentatge de persones que creuen que el centre dóna prestigi a l'entorn.	C
MP_E-I.016	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn en què es troba.	
MP_E-I.017	Percentatge de persones que creuen que el centre es preocupa pels problemes del seu entorn.	

#### 4.1.6. Mesures de percepció de la Inspecció Educativa

Estes mesures es referixen a la percepció de la Inspecció Educativa sobre l'excel·lència de la gestió del centre. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció de la inspecció (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a l'Inspector assignat a cada centre.

Estes mesures es referixen a la percepció que té del centre l'inspector d'educació responsable del mateix. S'han definit els següents indicadors, agrupats en 8 dimensions: (92)

1. MP\_IE\_E/A: (11) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb el procés d'Ensenyança/Aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'Ensenyança/Aprenentatge i la satisfacció amb tal procés.
2. MP\_IE-OT: (1) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb el procés d'orientació tutorial.
3. MP\_IE-FCT: (2) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb el procés FCT.
4. MP\_IE-DOC: (24) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb la Direcció i Òrgans Col·legiats: mesuren la satisfacció de l'inspector amb la direcció del centre i els òrgans del centre.
5. MP\_IE-FOC: (48) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb el funcionament i l'organització interna del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre en què no participa l'inspector del centre però sí que influeixen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
6. MP\_IE-GP: (3) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb la gestió del personal del centre: mesuren el resultat de la satisfacció de l'inspector respecte a la gestió del personal.
7. MP\_IE-GRA: (1) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb la gestió de recursos i aliances del centre: mesuren el resultat de la satisfacció de l'inspector respecte a la gestió dels recursos i aliances establides.
8. MP\_IE-I: (2) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb la imatge del centre.

*Nota: En el cas de la Inspecció Educativa, en la casella corresponent a Centre, es deixa en blanc per ser general excepte en algun cas únic de FP.*

CODI	Descripció	Centre	Categoria
------	------------	--------	-----------



MP_IE-E/A.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb els resultats acadèmics de l'alumnat.	C
MP_IE-E/A.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'exercici de la funció docent	
MP_IE-E/A.003	Grau de satisfacció de l'inspector amb els resultats del procés d'ensenyança-aprenentatge.	
MP_IE-E/A.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb les taxes d'eixits respecte al nombre d'alumnes matriculats.	C
MP_IE-E/A.005	Grau de satisfacció de l'inspector amb les programacions didàctiques dels departaments	C
MP_IE-E/A.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb la concreció que es fa en les programacions didàctiques dels temes transversals del currículum	
MP_IE-E/A.007	Grau de satisfacció de l'inspector amb les adaptacions curriculars i els programes de diversificació.	
MP_IE-E/A.008	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de les programacions didàctiques.	C
MP_IE-E/A.009	Grau de satisfacció de l'inspector amb la coordinació pedagògica establida en els departaments.	
MP_IE-E/A.010	Grau de satisfacció de l'inspector amb la coordinació pedagògica establida pels departaments entre els diferents cicles i etapes educatives.	
MP_IE-E/A.011	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'actualització i millora cada any de les programacions didàctiques.	C
MP_IE-OT.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	
MP_IE-FCT.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'oferta d'empreses per a realitzar la FCT que ofereix el centre.	
MP_IE-FCT.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb la programació i seguiment del mòdul FCT.	C
MP_IE-DOC.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb la capacitat de lideratge de la direcció del centre.	C
MP_IE-DOC.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'exercici de les funcions pròpies de l'equip directiu.	
MP_IE-DOC.003	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió realitzada pel centre en el procés de negociació de les seues plantilles.	C
MP_IE-DOC.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb la disponibilitat de la direcció del centre per a atendre-li.	C
MP_IE-DOC.005	Grau de satisfacció de l'inspector amb les seues relacions amb la direcció del centre.	
MP_IE-DOC.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que rep sobre l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_IE-DOC.007	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'atenció que des de la direcció es dona als seus requeriments/demandes.	
MP_IE-DOC.008	Grau de satisfacció de l'inspector amb el temps de resposta del centre als seus requeriments/demandes.	

MP_IE-DOC.009	Grau de satisfacció de l'inspector amb la resposta de la direcció al seu assessorament.	
MP_IE-DOC.010	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en les Comissions d'Escolarització.	C
MP_IE-DOC.011	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa vigent que li afecta (ROF, Instruccions començament de curs, etc.).	C
MP_IE-DOC.012	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa sobre avaluació de l'alumnat.	
MP_IE-DOC.013	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa sobre les exempcions de la FCT.	
MP_IE-DOC.014	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa sobre expedició de títols.	
MP_IE-DOC.015	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa sobre l'admissió de l'alumnat.	
MP_IE-DOC.016	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment, per part del centre, de la normativa sobre l'accés als cicles formatius.	
MP_IE-DOC.017	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment dels terminis marcats per a la remissió de documentació.	C
MP_IE-DOC.018	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació que li és pertinent.	C
MP_IE-DOC.019	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació administrativa.	C
MP_IE-DOC.020	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació acadèmica.	C
MP_IE-DOC.021	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'ompliment de les actes d'avaluació.	C
MP_IE-DOC.022	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'ompliment dels llibres de qualificacions de l'alumnat.	C
MP_IE-DOC.023	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les beques.	
MP_IE-DOC.024	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.	
<hr/>		
MP_IE-FOC.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del Consell Escolar.	
MP_IE-FOC.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Projecte educatiu del Centre.	
MP_IE-FOC.003	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del Projecte Educatiu del centre.	
MP_IE-FOC.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Projecte Curricular del centre.	
MP_IE-FOC.005	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del Projecte Curricular.	
MP_IE-FOC.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Pla d'atenció a la diversitat elaborat pel centre.	
MP_IE-FOC.007	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Pla de Normalització Lingüística elaborat pel centre.	

MP_IE-FOC.008	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del Programa d'ensenyança en valencià.	
MP_IE-FOC.009	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del Programa d'incorporació progressiva al valencià.	
MP_IE-FOC.010	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament dels Programes de garantia social (quan procedisca).	
MP_IE-FOC.011	Grau de satisfacció de l'inspector amb la Programació General Anual.	
MP_IE-FOC.012	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament de la Programació General Anual.	C
MP_IE-FOC.013	Grau de satisfacció de l'inspector amb els continguts de la Memòria Final de curs elaborada pel centre.	C
MP_IE-FOC.014	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats extraescolars programades pel centre.	
MP_IE-FOC.015	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats realitzades pel centre per a l'acollida de l'alumnat.	
MP_IE-FOC.016	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats realitzades pel centre de clausura de curs.	
MP_IE-FOC.017	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'organització dels grups d'alumnes.	
MP_IE-FOC.018	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris curriculars dels diferents cursos i grups.	C
MP_IE-FOC.019	Grau de satisfacció de l'inspector del centre amb la planificació dels horaris curriculars dels cicles formatius.	C
MP_IE-FOC.020	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris del professorat.	C
MP_IE-FOC.021	Grau de satisfacció de l'inspector del centre amb la gestió del mòdul de FCT que realitza el centre.	C
MP_IE-FOC.022	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que realitza el centre de les exempcions de la FCT.	
MP_IE-FOC.023	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació de grups i plantilles del centre.	C
MP_IE-FOC.024	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.	
MP_IE-FOC.025	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les bases de dades documentals del centre (llibres d'actes, expedients, etc.).	
MP_IE-FOC.026	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat del professorat.	C
MP_IE-FOC.027	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme del professorat.	
MP_IE-FOC.028	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat de l'alumnat.	C
MP_IE-FOC.029	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme de l'alumnat.	
MP_IE-FOC.030	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del calendari escolar.	C
MP_IE-FOC.031	Grau de satisfacció de l'inspector amb el contingut i compliment	

	del Reglament de Règim Interior.	
MP_IE-FOC.032	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés establert pel centre per a la resolució de queixes i reclamacions.	
MP_IE-FOC.033	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.	C
MP_IE-FOC.034	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del començament de curs.	
MP_IE-FOC.035	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels expedients i sancions disciplinaris.	
MP_IE-FOC.036	Grau de satisfacció de l'inspector amb els informes d'actuació dels funcionaris en pràctiques dels diferents cossos docents.	
MP_IE-FOC.037	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en projectes d'innovació, acció professional, etc.	C
MP_IE-FOC.038	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en programes europeus.	
MP_IE-FOC.039	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament dels programes europeus en què el centre participa.	
MP_IE-FOC.040	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures de seguretat de què disposa el centre.	
MP_IE-FOC.041	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures d'higiene del centre.	
MP_IE-FOC.042	Grau de satisfacció de l'inspector amb les solucions adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques.	
MP_IE-FOC.043	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió mediambiental del centre.	
MP_IE-FOC.044	Grau de satisfacció de l'inspector amb el Pla d'evacuació del centre.	
MP_IE-FOC.045	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de residus que genera el centre.	
MP_IE-FOC.046	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió d'entrades i eixides de l'alumnat i del personal del centre.	
MP_IE-FOC.047	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	
MP_IE-FOC.048	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat vial en l'entorn del centre.	
MP_IE-GP.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels recursos humans de què disposa el centre.	C
MP_IE-GP.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del professorat en plans de formació contínua.	
MP_IE-GP.003	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del personal del centre en processos de millora contínua i gestió del canvi.	
MP_IE-GRA.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels recursos econòmics de què disposa el centre.	
MP_IE-I.001	Grau de satisfacció de l'inspector amb la imatge externa del centre.	
MP_IE-I.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb el prestigi que té el centre.	

#### 4.1.7. Mesures de percepció de les Empreses

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen les empreses sobre l'excel·lència de la gestió d'un centre. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció de les Empreses (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a Empreses col·laboradores.

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen del centre les empreses i entitats que col·laboren amb el mateix en la formació de l'alumnat a través del desenvolupament del mòdul de FCT. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a directores i tutors d'empreses que col·laboren amb el centre, agrupats en 4 dimensions: (35)

1. MP\_EM-E/A: (13) Satisfacció amb el procés d'Ensenyança i Aprenentatge de l'alumnat: mesuren la satisfacció de les empreses amb els alumnes en conte a l'aprenentatge, comportament, etc dels alumnes. als resultats que oferixen en la realització de la FCT.
2. MP\_EM-FCT: (5) Satisfacció amb la gestió realitzada des del centre: mesuren la satisfacció de les empreses amb la gestió de les pràctiques, el tutor, etc. realitzada des del centre.
3. MP\_EM-FOC: (15) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en què no participen les empreses ocupadores d'alumnes però sí que influïxen en la satisfacció de la mateixa.
4. MP\_EM-I: (2) satisfacció amb la Imatge del centre: Mesura la imatge que tenen del centre en les empreses ocupadores.

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_EM-E/A.001	Grau de satisfacció de les empreses amb la preparació acadèmica i la competència professional de l'alumnat per a exercir el treball.	FP	C
MP_EM-E/A.002	Grau de satisfacció de les empreses amb les habilitats de l'alumnat per a exercir el treball.	FP	
MP_EM-E/A.003	Grau de satisfacció de les empreses amb el comportament cívic de l'alumnat.	FP	
MP_EM-E/A.004	Grau de satisfacció de les empreses amb el comportament professional de l'alumnat.	FP	
MP_EM-E/A.005	Grau de satisfacció de les empreses amb les capacitats de l'alumnat.	FP	
MP_EM-E/A.006	Grau de satisfacció de les empreses amb la capacitat de l'alumnat per a resoldre problemes.	FP	C
MP_EM-E/A.007	Grau de satisfacció de les empreses amb la capacitat de l'alumnat per a adaptar-se a canvis.	FP	C
MP_EM-E/A.008	Grau de satisfacció de les empreses amb la capacitat de l'alumnat per a integrar-se en l'empresa.	FP	C
MP_EM-E/A.009	Grau de satisfacció de les empreses amb la capacitat de comunicació de l'alumnat.	FP	C
MP_EM-E/A.010	Grau de satisfacció de les empreses amb el tracte que l'alumnat dona al client de l'empresa.	FP	
MP_EM-E/A.011	Grau de satisfacció de les empreses amb el compliment de l'horari per l'alumnat.	FP	C

MP_EM-E/A.012	Grau de satisfacció de les empreses amb el treball realitzat per l'alumnat.	FP	C
MP_EM-E/A.013	Grau de satisfacció de les empreses amb el rendiment global de l'alumnat.	FP	C
MP_EM-FCT.001	Grau de satisfacció de les empreses amb el tutor de FCT del centre.	FP	C
MP_EM-FCT.002	Grau de satisfacció de les empreses amb el temps que el tutor de FCT del centre dedica al disseny, desenvolupament i seguiment de la FCT.	FP	C
MP_EM-FCT.003	Grau de satisfacció de les empreses amb la informació facilitada pel centre sobre les característiques de la FCT.	FP	
MP_EM-FCT.004	Percentatge d'entitats col·laboradores per a les que la FCT ha cobert les expectatives que s'havia marcat.	FP	
MP_EM-FCT.005	Percentatge d'entitats col·laboradores que opinen que la FCT és un sistema eficaç perquè els alumnes troben ocupació.	FP	C
MP_EM-FOC.001	Grau de satisfacció de les empreses amb la gestió administrativa que s'ha realitzat des del centre educatiu.	FP	
MP_EM-FOC.002	Grau de satisfacció de les empreses amb la gestió administrativa relativa a la firma de convenis entre el centre i l'entitat col·laboradora.	FP	C
MP_EM-FOC.003	Grau de satisfacció de les empreses amb la formació del professorat que ha participat.	FP	
MP_EM-FOC.004	Grau de satisfacció de les empreses amb l'assignació de l'alumnat realitzada pel centre.	FP	
MP_EM-FOC.005	Grau de satisfacció de les empreses amb els canals de comunicació amb el centre.	FP	
MP_EM-FOC.006	Grau de satisfacció de les empreses amb la informació facilitada pel centre sobre el desenvolupament de la FCT.	FP	C
MP_EM-FOC.007	Grau de satisfacció de les empreses amb l'organització horària de la FCT.	FP	
MP_EM-FOC.008	Grau de satisfacció de les empreses amb la informació rebuda sobre les activitats que es realitzen en el centre.	FP	
MP_EM-FOC.009	Grau de satisfacció de les empreses amb les relacions amb el professorat que ha participat en la FCT.	FP	
MP_EM-FOC.010	Grau de satisfacció de les empreses amb l'atenció rebuda pel personal d'administració i servicis del centre.	FP	C
MP_EM-FOC.011	Grau de satisfacció de les empreses amb les relacions amb la direcció del centre.	FP	C
MP_EM-FOC.012	Grau de satisfacció de les empreses amb el suport rebut des del centre.	FP	
MP_EM-FOC.013	Grau de satisfacció de les empreses amb les solucions plantejades pel centre a les propostes realitzades per l'empresa col·laboradora.	FP	
MP_EM-FOC.014	Grau de satisfacció de les empreses amb les solucions plantejades pel centre a les queixes i reclamacions realitzades per l'entitat col·laboradora.	FP	
MP_EM-FOC.015	Grau de satisfacció de les empreses amb la rapidesa amb què el centre resol les demandes realitzades per l'entitat col·laboradora.	FP	C

MP_EM-I.001	Percentatge d'entitats col·laboradores que creuen que el centre educatiu és de prestigi.	FP	C
MP_EM-I.002	Percentatge d'entitats col·laboradores que valoren el títol de F.P. a l'hora de contractar l'alumnat.	FP	C

#### 4.1.8. Mesures de percepció de l'Administració Local

Estes mesures es referixen a la percepció que, sobre l'excel·lència de la gestió d'un centre, té l'Administració Local. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu quant a la satisfacció de l'Administració Local (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a l'Administració Local.

Estes mesures es referixen a la percepció que es té des de l'Administració Local (ajuntaments) de la gestió que es realitza del centre. Estes mesures es troben agrupades en 4 dimensions: (49)

1. MP\_AL-DOC: (14) Satisfacció amb la Direcció i Òrgans col·legiats: mesuren la satisfacció de l'administració local amb la Direcció per com realitza les seues tasques relacionades amb ella.
2. MP\_AL-FOC: (15) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en què no participa l'administració local però sí que influeixen en la satisfacció de la mateixa. Mesuren la imatge que del centre es té en el seu entorn i en la pròpia administració.
3. MP\_AL-GRA: (6) Satisfacció amb la gestió de recursos i aliances realitzada des del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en què participa l'administració local.
4. MP\_AL-I: (14) satisfacció amb la Imatge del centre. Mesuren la satisfacció de l'administració local amb la Imatge que el centre té.

CODI	Descripció	Centre	Categoria
MP_ADL-DOC.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb les relacions que manté amb els responsables del centre.		
MP_ADL-DOC.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la comunicació que manté amb els responsables del centre.		
MP_ADL-DOC.003	Grau de satisfacció de l'administració local sobre com la direcció del centre impulsa els processos de relació amb les empreses i entitats col·laboradores		
MP_ADL-DOC.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.		C
MP_ADL-DOC.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.		
MP_ADL-DOC.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.		
MP_ADL-DOC.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions de la direcció del centre per a tractar la conflictivitat que es genera en el seu entorn.		C

MP_ADL-DOC .008	Grau de satisfacció de l'administració local amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les propostes realitzades per l'ajuntament.	
MP_ADL-DOC.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les queixes i reclamacions realitzades des de l'ajuntament.	C
MP_ADL-DOC.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb la rapidesa amb què l'equip directiu atén les demandes realitzades des de l'ajuntament.	
MP_ADL-DOC.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.	
MP_ADL-DOC.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en les Comissions d'Escolarització.	C
MP_ADL-DOC.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb la normativa vigent que li afecta.	
MP_ADL-DOC.014	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb els terminis marcats.	
<hr/>		
MP_ADL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació rebuda en l'ajuntament sobre l'organització i funcionament del centre.	C
MP_ADL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió de l'entrada i eixida d'alumnat i personal del centre.	
MP_ADL-FOC.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	
MP_ADL-FOC.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la seguretat vial en l'entorn del centre.	C
MP_ADL-FOC.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió que realitza el centre del servei de transport escolar.	
MP_ADL-FOC.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió de l'evacuació del centre.	
MP_ADL-FOC.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb el Pla d'emergència dissenyat pel centre.	
MP_ADL-FOC.008	Grau de satisfacció de l'administració local amb les mesures adoptades pel centre per al compliment del Pla d'emergència dissenyat.	
MP_ADL-FOC.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació rebuda en l'ajuntament sobre les activitats pròpies del centre.	
MP_ADL-FOC.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats lúdiques programades pel centre.	
MP_ADL-FOC.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats culturals programades pel centre.	
MP_ADL-FOC.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats esportives programades pel centre.	
MP_ADL-FOC.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats cívicosocials programades pel centre.	
MP_ADL-FOC.014	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació que el centre divulga sobre les ensenyances que impartix.	C
MP_ADL-FOC.015	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió dels residus que genera el centre.	



MP_ADL-GRA.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats lúdiques programades per l'ajuntament.	
MP_ADL-GRA.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats culturals programades per l'ajuntament.	
MP_ADL-GRA.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre amb les activitats esportives programades per l'ajuntament.	
MP_ADL-GRA.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats cívicosocials programades per l'ajuntament.	
MP_ADL-GRA.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en la cessió de les seues instal·lacions i espais comuns per a la celebració d'actes oficials, socials, lúdics, etc.	C
MP_ADL-GRA.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a disposició de l'entorn.	C
MP_ADL-I.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb el comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.	C
MP_ADL-I.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb el comportament del personal del centre (PAS i Professorat) en l'exterior.	
MP_ADL-I.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb la contribució del centre al manteniment de la neteja de les zones externes al mateix.	
MP_ADL-I.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la contribució del centre al manteniment i atenció de les zones externes al mateix.	
MP_ADL-I.005	Grau d'insatisfacció de l'administració local amb els sorolls ocasionats pel centre.	
MP_ADL-I.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb la imatge que el centre projecta a l'exterior.	C
MP_ADL-I.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MP_ADL-I.008	Grau de satisfacció de l'administració local amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.	
MP_ADL-I.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la creació d'ocupació en l'entorn.	C
MP_ADL-I.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb l'impacte social del centre en l'entorn.	
MP_ADL-I.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.	
MP_ADL-I.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la millora de l'entorn.	
MP_ADL-I.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la imatge de l'entorn.	
MP_ADL-I.014	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en la resolució de problemes de l'entorn.	C

## 4.2. Indicadors de rendiment

Són mesures internes i directes sobre els processos del centre, que permeten comparar-les amb els objectius fixats en la planificació del centre, i millorar els seus rendiments, al mateix temps que realitzar prediccions directes sobre les percepcions dels diferents grups d'interès.

### 4.2.1. Indicadors de Rendiment dels Alumnes

Estos indicadors es troben agrupats en 10 dimensions (93)

- IR\_AL-E/A: (10)
- IR\_AL-OT: ( 19)
- IR\_AL-IL: ( 15)
- IR\_AL-FCT: (14)
- IR\_AL-DOC: (8)
- IR\_AL-FOC: ( 20)
- IR\_AL-GRA: (1)
- IR\_AL-RI: (3)
- IR\_AL-I: (8)
- IR\_AL-MP: (5)

*Nota: En el cas d'Indicadors referents a **NÚM. de Queixes i Reclamacions**, s'ha realitzat una agrupació de les queixes i reclamacions possibles a arreplegar en l'indicador corresponent, numerant-los amb el mateix codi més un núm. d'orde*

CODI	Descripció
IR_AL-E/A.001	Número i percentatge d'alumnes que coneix els continguts mínims i els criteris d'avaluació de cada una de les àrees/matèries/mòduls del curs.
IR_AL-E/A.002	Número i percentatge d'alumnes que estan satisfets amb la formació rebuda.
IR_AL-E/A.003	Número i percentatge d'alumnes que participen en les activitats extraescolars realitzades.
IR_AL-E/A.004	Nombre de sol·licituds de revisió de notes presentades formalment per l'alumnat.
IR_AL-E/A.005	Número i percentatge d'alumnes que percep la consecució dels objectius d'aprenentatge.
IR_AL-E/A.006	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat en l'aula.
IR_AL-E/A.007	Nombre d'incidències en l'aula que han motivat l'obertura d'expedient disciplinari a l'alumnat.
IR_AL-E/A.008	Nombre de sancions disciplinàries a l'alumnat tramitades pel centre.
IR_AL-E/A.009	Percentatge d'alumnes que considera útil el treball desenvolupat en les hores de tutoria d'aula.
IR_AL-E/A.010	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB EL PROCÉS D'ENSENYANÇA/APRENETATGE</b>
IR_AL-E/A.010.1	- respecte al procés d'ensenyança-aprenentatge.
IR_AL-E/A.010.2	- respecte al desenvolupament de les activitats extraescolars realitzades.
IR_AL-E/A.010.3	- respecte a l'avaluació del procés d'ensenyança-aprenentatge.

<b>IR_AL- E/A.010.4</b>	- respecte als continguts i activitats exercides en l'aula.
<b>IR_AL-OT.001</b>	Nombre d'entrevistes personals de l'alumnat amb els tutors.
<b>IR_AL- OT.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Pla d'acció tutorial del centre.
<b>IR_AL- OT.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Reglament de règim interior del centre.
<b>IR_AL- OT.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.
<b>IR_AL- OT.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix l'horari del tutor per a l'atenció d'alumnes.
<b>IR_AL- OT.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el seu tutor.
<b>IR_AL- OT.007</b>	Nombre de vegades que els alumnes no han sigut atesos pel tutor en el seu horari de tutoria.
<b>IR_AL- OT.008</b>	Número i percentatge d'alumnes que crega que rep del tutor la dedicació i l'atenció que necessita.
<b>IR_AL- OT.009</b>	Número i percentatge d'alumnes que crega que el tutor resol satisfactòriament els conflictes del seu grup d'alumnes.
<b>IR_AL- OT.010</b>	Número i percentatge d'alumnes d'ESO atesos pel departament d'orientació.
<b>IR_AL- OT.011</b>	Número i percentatge d'alumnes de Batxillerat atesos pel departament d'orientació.
<b>IR_AL- OT.012</b>	Número i percentatge d'alumnes de cicles formatius atesos pel departament d'orientació.
<b>IR_AL- OT.013</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba l'ESO i es matricula en un cicle formatiu de grau mitjà en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.014</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba l'ESO i es matricula en batxillerat en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.015</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba el batxillerat i es matricula en un cicle formatiu de grau superior en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.016</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba un cicle formatiu de grau mitjà i continua estudis de batxillerat en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.017</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba un cicle formatiu de grau mitjà i realitza un altre cicle de grau mitjà en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.018</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba un cicle formatiu de grau mitjà i realitza un altre cicle de grau superior en el mateix centre.
<b>IR_AL- OT.019</b>	Número i percentatge d'alumnes que acaba un cicle formatiu de grau superior i realitza un altre cicle de grau superior en el mateix centre.
<b>IR_AL-IL.001</b>	Nombre de jornades realitzades en el centre per a informar sobre la inserció laboral de l'alumnat.
<b>IR_AL- IL.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneixen el cicle formatiu en què es

	matriculen.
<b>IR_AL- IL.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les eixides professionals del cicle formatiu cursat.
<b>IR_AL- IL.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les ofertes de treball rebudes en el centre.
<b>IR_AL- IL.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les ofertes de treball promogudes pel centre.
<b>IR_AL- IL.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que s'inserix professionalment en l'empresa o entitat pública en què realitza la FCT.
<b>IR_AL- IL.007</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral a temps parcial.
<b>IR_AL- IL.008</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral indefinit.
<b>IR_AL- IL.009</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral temporal.
<b>IR_AL- IL.010</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral formatiu.
<b>IR_AL- IL.011</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral per a la investigació.
<b>IR_AL- IL.012</b>	Número i percentatge d'inserció de l'alumnat amb contracte laboral d'una duració determinada.
<b>IR_AL- IL.013</b>	Número i percentatge d'alumnes que s'inserix laboralment (en el seu perfil) l'any següent a finalitzar els seus estudis.
<b>IR_AL- IL.014</b>	Número i percentatge d'alumnes que s'inserix laboralment (fora del seu perfil) l'any següent a finalitzar els seus estudis.
<b>IR_AL- IL.015</b>	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat a causa de la inserció laboral
<b>IR_AL- FCT.001</b>	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat a causa del procés de realització de la FCT.
<b>IR_AL- FCT.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el programa formatiu de la FCT.
<b>IR_AL- FCT.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que realitza la FCT en entitats públiques o privades de la mateixa localitat del centre.
<b>IR_AL- FCT.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que realitza la FCT en entitats públiques o privades situades entre 5 i 20 Km. del centre.
<b>IR_AL- FCT.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que realitza la FCT en entitats públiques o privades situades a més de 20 Km. del centre.
<b>IR_AL- FCT.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que realitza la FCT en entitats públiques o privades de la Comunitat Europea.
<b>IR_AL- FCT.007</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els criteris d'elecció i assignació d'empreses per a la realització de la FCT.
<b>IR_AL- FCT.008</b>	Número i percentatge d'alumnes que han canviat d'empresa per a la realització de la FCT.
<b>IR_AL- FCT.009</b>	Número i percentatge d'alumnes que abandona la FCT.

<b>IR_AL- FCT.010</b>	Número i percentatge d'alumnes que crega que la FCT contribuïx a l'adquisició de les capacitats i competències requerides pel enllustre formatiu corresponent.
<b>IR_AL- FCT.011</b>	Número i percentatge d'alumnes que el treball que realitza en les empreses s'adequa a les capacitats terminals del cicle formatiu corresponent.
<b>IR_AL- FCT.012</b>	Número i percentatge d'alumnes que crega que el tutor de cicle realitza un seguiment adequat de la FCT.
<b>IR_AL- FCT.013</b>	Número i percentatge d'alumnes satisfet amb el tracte rebut per l'empresa en què realitza la FCT.
<b>IR_AL- FCT.014</b>	Número i percentatge d'alumnes exempt de realitzar la FCT
<b>IR_AL- DOC.001</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix l'organigrama funcional del centre.
<b>IR_AL- DOC.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
<b>IR_AL- DOC.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
<b>IR_AL- DOC.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els seus representants en la Junta de Delegats.
<b>IR_AL- DOC.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
<b>IR_AL- DOC.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
<b>IR_AL- DOC.007</b>	Número i percentatge d'alumnes de cicles formatius que coneix el Cap d'Estudis de F.P.
<b>IR_AL- DOC.008</b>	Número i percentatge d'alumnes d'ESO i Batxillerat que coneix el seu Cap d'Estudis.
<b>IR_AL- FOC.001</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els Projectes Institucionals del centre.
<b>IR_AL- FOC.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_AL- FOC.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_AL- FOC.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Projecte Curricular del Centre.
<b>IR_AL- FOC.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Pla d'atenció a la diversitat del centre.
<b>IR_AL- FOC.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
<b>IR_AL- FOC.007</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Programa d'ensenyança en Valencià del centre.
<b>IR_AL- FOC.008</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el programa d'Incorporació Progressiva d'ensenyança en valencià del centre.
<b>IR_AL- FOC.009</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els programes europeus gestionats pel centre.

<b>IR_AL- FOC.010</b>	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat a causa de l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.
<b>IR_AL- FOC.011</b>	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).
<b>IR_AL- FOC.012</b>	Número i percentatge de queixes/reclamacions de l'alumnat resoltes respecte del total presentades.
<b>IR_AL- FOC.013</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el mode de participar en les activitats voluntàries del centre.
<b>IR_AL- FOC.014</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
<b>IR_AL- FOC.015</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.
<b>IR_AL- FOC.016</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el Pla d'acció Tutorial del centre.
<b>IR_AL- FOC.017</b>	Nombre d'alumnes que han sol·licitat beca.
<b>IR_AL- FOC.018</b>	Número i percentatge d'alumnes que han fet ús del segur escolar.
<b>IR_AL- FOC.019</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
<b>IR_AL- FOC.020</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_AL- FOC.020.1</b>	- respecte a la puntualitat i assistència del professorat.
<b>IR_AL- FOC.020.2</b>	- respecte al procés de substitucions del professorat.
<b>IR_AL- FOC.020.3</b>	- respecte a les activitats exercides pel professor de guàrdia.
<b>IR_AL- FOC.020.4</b>	- respecte al funcionament de la biblioteca.
<b>IR_AL- FOC.020.5</b>	- respecte al funcionament de la cafeteria.
<b>IR_AL- FOC.020.6</b>	- respecte al servici de menjador.
<b>IR_AL- FOC.020.7</b>	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
<b>IR_AL- FOC.020.8</b>	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
<b>IR_AL- FOC.020.9</b>	- respecte al pla d'evacuació del centre.
<b>IR_AL- OC.020.10</b>	- respecte al procés d'admissió d'alumnes.
<b>IR_AL- FOC.020.11</b>	- respecte al procés de matriculació.
<b>IR_AL- FOC.020.12</b>	- respecte al funcionament administratiu del centre.
<b>IR_AL- FOC.020.13</b>	- respecte a l'organització horària de la docència.
<b>IR_AL- FOC.020.14</b>	- respecte a la distribució horària de les diferents matèries.
<b>IR_AL- FOC.020.15</b>	- respecte al procés establert per a les entrades i eixides del centre.
<b>IR_AL- GRA.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE</b>

<b>IR_AL- GRA.001.1</b>	-respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.2</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.3</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels tallers del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.4</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels laboratoris del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.5</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.6</b>	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i dels tallers del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.7</b>	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.8</b>	- respecte al mobiliari i equips del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.9</b>	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.10</b>	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
<b>IR_AL- GRA.001.11</b>	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
<b>IR_AL- GRA.001.12</b>	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc) del centre.
<b>IR_AL-RI.001</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb els seus companys.
<b>IR_AL-RI.002</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb el professorat.
<b>IR_AL-RI.003</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb el PAS.
<b>IR_AL-I.001</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix la publicitat institucional del centre.
<b>IR_AL-I.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que es matriculen en el centre com a conseqüència de la campanya informativa realitzada pel propi centre.
<b>IR_AL-I.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que coneix els signes externs d'imatge del centre.
<b>IR_AL-I.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que han triat el centre per recomanació d'altres alumnes.
<b>IR_AL-I.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
<b>IR_AL-I.006</b>	Número i percentatge d'alumnes que desitgen mantindre relacions amb el centre al finalitzar els seus estudis.
<b>IR_AL-I.007</b>	Número i percentatge d'alumnes que creuen pertànyer a un centre de prestigi.
<b>IR_AL-I.008</b>	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat a causa de la imatge del centre.
<b>IR_AL-MP.001</b>	Número i percentatge d'alumnes que participen en els òrgans de representació d'alumnes.
<b>IR_AL-MP.002</b>	Número i percentatge d'alumnes que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
<b>IR_AL-MP.003</b>	Número i percentatge d'alumnes que participen en les eleccions al Consell Escolar.
<b>IR_AL-MP.004</b>	Número i percentatge d'alumnes que participa en les activitats extraescolars que organitza el centre.
<b>IR_AL-MP.005</b>	Número i percentatge d'alumnes que participa en les activitats que organitza el centre.

## 4.2.2. Indicadors de Rendiment de les Famílies

Els indicadors definits s'agrupen en 10 dimensions: (64)

- IR\_F-E/A: (5)
- IR\_F-OT: ( 11)
- IR\_F-IL: ( 6)
- IR\_F-FCT: (5)
- IR\_F-DOC: (7)
- IR\_F-FOC: ( 21)
- IR\_F-GRA: (1)
- IR\_F-RI: (1)
- 9. IR\_F-I: (8)
- 10. IR\_F-MP: (4)

CODI	Descripció
<b>IR_F-E/A.001</b>	<b>NUMERE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB EL PROCÉS E</b>
<b>IR_F-E/A.001.1</b>	- respecte al procés d'ensenyança-aprenentatge.
<b>IR_F-E/A.001.2</b>	- respecte al desenvolupament de les activitats extraescolars realitzades.
<b>IR_F-E/A.001.3</b>	- respecte a l'avaluació del procés d'ensenyança-aprenentatge.
<b>IR_F-E/A.001.4</b>	- respecte als continguts i activitats exercides en l'aula.
<b>IR_F-E/A.001.5</b>	- respecte a l'obertura d'expedients disciplinaris a l'alumnat.
<b>IR_F-E/A.001.6</b>	- respecte a les activitats de recuperació.
<b>IR_F-E/A.001.7</b>	- respecte al procés de revisió de notes.
<b>IR_F-E/A.001.8</b>	- respecte a les activitats exercides en les hores de tutoria d'aula.
<b>IR_F-E/A.002</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els continguts mínims i els criteris d'avaluació de cada una de les àrees/matèries/mòduls del curs.
<b>IR_F-E/A.003</b>	Número i percentatge de famílies que estan satisfetes amb la formació rebuda pels seus fills.
<b>IR_F-E/A.004</b>	Número i percentatge de famílies que considera útil el treball desenvolupat en les hores de tutoria d'aula.
<b>IR_F-E/A.005</b>	Número i percentatge de famílies que participen en les activitats extraescolars realitzades
<b>IR_F-OT.001</b>	Nombre d'entrevistes personals de les famílies amb els tutors.
<b>IR_F-OT.002</b>	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies respecte a la informació que reben sobre el seu fill del tutor.
<b>IR_F-OT.003</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Pla d'acció tutorial del centre.
<b>IR_F-OT.004</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Reglament de règim interior del centre.



<b>IR_F-OT.005</b>	Número i percentatge de famílies que coneix la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.
<b>IR_F-OT.006</b>	Número i percentatge de famílies que coneix l'horari del tutor per a l'atenció d'alumnes.
<b>IR_F-OT.007</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el seu tutor dels seus fills.
<b>IR_F-OT.008</b>	Nombre de vegades que les famílies no han sigut ateses pel tutor en el seu horari de tutoria.
<b>IR_F-OT.009</b>	Número i percentatge de famílies que crega que el seu fill rep del tutor la dedicació i l'atenció que necessita.
<b>IR_F-OT.010</b>	Número i percentatge de famílies que crega que el tutor resol satisfactòriament els conflictes del seu grup d'alumnes.
<b>IR_F-OT.011</b>	Número i percentatge de famílies ateses pel departament d'orientació.
<b>IR_F-IL.001</b>	Nombre de jornades realitzades en el centre per a informar les famílies sobre la inserció laboral de l'alumnat.
<b>IR_F-IL.002</b>	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies a causa de la inserció laboral dels seus fills.
<b>IR_F-IL.003</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el cicle formatiu en què es matriculen.
<b>IR_F-IL.004</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les eixides professionals del cicle formatiu cursat pels seus fills.
<b>IR_F-IL.005</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les ofertes de treball rebudes en el centre.
<b>IR_F-IL.006</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les ofertes de treball promogudes pel centre.
<b>IR_F-FCT.001</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el programa formatiu de la FCT.
<b>IR_F-FCT.002</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els criteris d'elecció i assignació d'empreses per a la realització de la FCT.
<b>IR_F-FCT.003</b>	Número i percentatge de famílies que crega que la FCT contribueix a l'adquisició de les capacitats i competències requerides pel cicle formatiu corresponent.
<b>IR_F-FCT.004</b>	Número i percentatge de famílies que crega que el tutor de cicle realitza un seguiment adequat de la FCT.
<b>IR_F-FCT.005</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LES FCT</b>
<b>IR_F-FCT.005.1</b>	- sobre el seguiment del mòdul FCT realitzat pel tutor de cicle.
<b>IR_F-FCT.005.2</b>	- a causa del procés de realització de la FCT
<b>IR_F-DOC.001</b>	Número i percentatge de famílies que coneix l'organigrama funcional del centre.
<b>IR_F-DOC.002</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les persones que exercixen càrrecs directius
<b>IR_F-DOC.003</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
<b>IR_F-DOC.004</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
<b>IR_F-DOC.005</b>	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies sobre el funcionament del Consell Escolar
<b>IR_F-DOC.006</b>	Nombre de documents informatius rebuts per les famílies sobre l'organització i funcionament de l'/les AMPA/S del centre.
<b>IR_F-DOC.007</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LA DIRECCIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_F-DOC.007.1</b>	- sobre l'actuació dels seus representants en el Consell Escolar.
<b>IR_F-DOC.007.2</b>	- sobre les actuacions dels càrrecs directius del centre.
<b>IR_F-DOC.007.3</b>	- sobre el funcionament de l'/les AMPA/S del centre.

<b>IR_F-FOC.001</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els Projectes Institucionals del centre.
<b>IR_F-FOC.002</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_F-FOC.003</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_F-FOC.004</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Projecte Curricular del Centre.
<b>IR_F-FOC.005</b>	Número i percentatge de famílies que coneixen els Programes de Garantia Social desenvolupats en el centre. (si procedix)
<b>IR_F-FOC.006</b>	Número i percentatge de famílies que coneix La programació General Anual del centre.
<b>IR_F-FOC.007</b>	Número i percentatge de famílies que coneix la Memòria final de curs del centre.
<b>IR_F-FOC.008</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les matèries optatives d'ESO oferides pel centre.
<b>IR_F-FOC.009</b>	Número i percentatge de famílies que coneix les matèries optatives de batxillerat oferides per el centre.
<b>IR_F-FOC.010</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Pla d'atenció a la diversitat del centre.
<b>IR_F-FOC.011</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
<b>IR_F-FOC.012</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Programa d'ensenyança en Valencià del centre.
<b>IR_F-FOC.013</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Programa d'Incorporació Progressiva d'ensenyança en valencià del centre.
<b>IR_F-FOC.014</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
<b>IR_F-FOC.015</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
<b>IR_F-FOC.016</b>	Número i percentatge de famílies que ha rebut informació sobre la planificació i desenvolupament del curs.
<b>IR_F-FOC.017</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
<b>IR_F-FOC.018</b>	Número i percentatge de famílies que han rebut informació sobre els drets i deures de l'alumnat.
<b>IR_F-FOC.019</b>	Número i percentatge de famílies que coneix el Pla d'acció Tutorial del centre.
<b>IR_F-FOC.020</b>	Número i percentatge de les famílies que coneix el mode de participar en les activitats voluntàries del centre.
<b>IR_F-FOC.021</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB EL FUNCIONAMENT DEL CENTRE</b>
<b>IR_F-FOC.021.1</b>	- respecte a l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.
<b>IR_F-FOC.021.2</b>	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).
<b>IR_F-FOC.021.3</b>	- respecte a la puntualitat i assistència del professorat.
<b>IR_F-FOC.021</b>	- respecte al procés de substitucions del professorat..
<b>IR_F-FOC.0214</b>	- respecte a la informació rebuda sobre el control de la puntualitat i assistència dels seus fills.
<b>IR_F-FOC.021.5</b>	- sobre la falta de compromís i implicació de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.
<b>IR_F-FOC.021.6</b>	- respecte a l'aplicació del RRI del centre als seus fills..
<b>IR_F-FOC.021.7</b>	- respecte als llibres de text i els materials didàctics dels seus fills.
<b>IR_F-FOC.021.8</b>	- respecte al funcionament de la biblioteca.
<b>IR_F-FOC.021.9</b>	- respecte al funcionament de la cafeteria.
<b>IR_F-FOC.021.10</b>	- respecte al servici de menjador.

IR_F- FOC.021.11	- respecte al servei de menjador.
IR_F- FOC.021.12	- respecte al servei de transport escolar.
IR_F- FOC.021.13	- respecte als serveis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_F- FOC.021.14	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_F- FOC.021.15	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_F- FOC.021.16	- respecte al procés d'admissió d'alumnes.
IR_F- FOC.021.17	- respecte al procés de matriculació.
IR_F- FOC.021.18	- respecte a la gestió del segur escolar.
IR_F- FOC.021.19	- respecte a la gestió de beques.
IR_F- FOC.021.20	- respecte al funcionament administratiu del centre.
IR_F- FOC.021.21	- respecte a la tramitació de d'expedició de títols.
IR_F- FOC.021.22	- respecte a l'organització horària de la docència.
IR_F- FOC.021.23	- respecte a la falta d'atenció del professorat als seus fills.
IR_F- FOC.021.24	- respecte al procés establert per a les entrades i eixides del centre.
IR_F- FOC.021.25	Número i percentatge de queixes/reclamacions de les famílies resoltes respecte de total presentades.
<b>IR_F-GRA.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES</b>
IR_F- GRA.001.1	- respecte als espais del centre assignats a la/s AMPA/S.
IR_F- GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.
IR_F- GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre.
IR_F- GRA.001.4	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels tallers del centre.
IR_F- GRA.001.5	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels laboratoris del centre.
IR_F- GRA.001.6	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_F- GRA.001.7	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i dels tallers del centre.
IR_F- GRA.001.8	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_F- GRA.001.9	- respecte al mobiliari i equips del centre.
IR_F- GRA.001.10	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_F- GRA.001.11	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_F- GRA.001.12	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_F- GRA.001.13	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc) del centre.
IR_F- GRA.001.14	- respecte a la neteja del centre.

<b>IR_F-RI.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LES RELACIONS INTERNES</b>
<b>IR_F-RI.001.1</b>	- degudes a les seues relacions amb l'equip directiu del centre.
<b>IR_F-RI.001.2</b>	- degudes a les seues relacions amb el personal del centre.
<b>IR_F-RI.001.3</b>	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies degudes a les seues relacions amb els tutors del centre.
<b>IR_F-RI.001.4</b>	- degudes a les relacions entre l'alumnat del centre.
<b>IR_F-RI.001.5</b>	- degudes a les seues relacions amb la/s AMPA/S del centre.
<b>IR_F-I.001</b>	Número i percentatge de famílies que coneix la publicitat institucional del centre.
<b>IR_F-I.002</b>	Número i percentatge de famílies que es matriculen els seus fills en el centre com a conseqüència de la campanya informativa realitzada pel propi centre.
<b>IR_F-I.003</b>	Número i percentatge de famílies que coneix els signes externs d'imatge del centre.
<b>IR_F-I.004</b>	Número i percentatge de famílies que han triat el centre per recomanació d'altres alumnes.
<b>IR_F-I.005</b>	Número i percentatge de famílies que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
<b>IR_F-I.006</b>	Número i percentatge de famílies que desitgen mantindre relacions amb el centre al finalitzar els seus estudis.
<b>IR_F-I.007</b>	Número i percentatge de famílies que creuen que els seus fills acudixen a un centre de prestigi.
<b>IR_F-I.008</b>	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies a causa de la imatge del centre.
<b>IR_F-MP.001</b>	Número i percentatge de famílies que participa en els òrgans de representació de pares i mares.
<b>IR_F-MP.002</b>	Número i percentatge de famílies que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
<b>IR_F-MP.003</b>	Número i percentatge de famílies que participa en les activitats extraescolars que organitza el centre.
<b>IR_F-MP.004</b>	Número i percentatge de famílies que participa en les activitats que organitza el centre.

#### 4.2.3 Indicadors de Rendiment del Personal d'Administració i Servicis

Els indicadors definits s'agrupen en 7 dimensions: (37)

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

CODI	Descripció
<b>IR_PAS-DOC.001</b>	Número i percentatge de PAS que coneix l'organigrama funcional del centre.
<b>IR_PAS-DOC.002</b>	Número i percentatge de PAS que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
<b>IR_PAS-DOC.003</b>	Número i percentatge de PAS que crega que el tracte de la Direcció cap a ells és just i equitatiu.

<b>IR_PAS-DOC.004</b>	Número i percentatge de PAS que ha rebut algun reconeixement des de la direcció pel treball realitzat.
<b>IR_PAS-DOC.005</b>	Número i percentatge de PAS que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
<b>IR_PAS-DOC.006</b>	Número i percentatge de PAS que crega que els seus representants en el Consell Escolar els informen adequadament sobre els temes tractats.
<b>IR_PAS-DOC.007</b>	Número i percentatge de PAS que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
<b>IR_PAS-DOC.008</b>	Número i percentatge de PAS que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
<b>IR_PAS-FOC.001</b>	Número i percentatge de PAS que coneix els Projectes Institucionals del centre.
<b>IR_PAS-FOC.002</b>	Número i percentatge de PAS que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_PAS-FOC.003</b>	Número i percentatge de PAS que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_PAS-FOC.004</b>	Número i percentatge PAS que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
<b>IR_PAS-FOC.005</b>	Número i percentatge de PAS que coneix les funcions i obligacions del personal del centre.
<b>IR_PAS-FOC.006</b>	Número i percentatge de PAS que coneix les funcions i obligacions que li són pròpies.
<b>IR_PAS-FOC.007</b>	Número i percentatge de PAS que coneix el reglament de règim interior del centre.
<b>IR_PAS-FOC.008</b>	Número i percentatge de PAS que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
<b>IR_PAS-FOC.009</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_PAS-FOC.009.1</b>	- resoltes respecte de total presentades.
<b>IR_PAS-FOC.009.2</b>	- a causa de l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.3</b>	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.4</b>	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).
<b>IR_PAS-FOC.009.5</b>	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.6</b>	- respecte al seu torn horari.
<b>IR_PAS-FOC.009.7</b>	- respecte al funcionament de la cafeteria.
<b>IR_PAS-FOC.009.8</b>	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.9</b>	- respecte al pla d'evacuació del centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.10</b>	- respecte al funcionament administratiu del centre.
<b>IR_PAS-FOC.009.11</b>	- respecte als mecanismes establits pel centre per a l'entrada i eixida de l'alumnat.
<b>IR_PAS-GRA.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE</b>
<b>IR_PAS-GRA.001.1</b>	- respecte a la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.
<b>IR_PAS-GRA.001.2</b>	- respecte als espais de què disposa per a realitzar el seu treball.
<b>IR_PAS-GRA.001.3</b>	- respecte al mobiliari, els equips i la tecnologia de què disposa per a realitzar el seu treball.
<b>IR_PAS-GRA.001.4</b>	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
<b>IR_PAS-GRA.001.5</b>	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc) del centre.
<b>IR_PAS-GRA.001.6</b>	- respecte a les mesures de seguretat del centre.

<b>IR_PAS- GRA.001.7</b>	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
<b>IR_PAS- GRA.001.8</b>	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
<b>IR_PAS- GRA.001.9</b>	- causades per les instal·lacions del centre.
<b>IR_PAS-RI.001</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els seus companys.
<b>IR_PAS-RI.002</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb el professorat.
<b>IR_PAS-RI.003</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb l'alumnat.
<b>IR_PAS-RI.004</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els òrgans unipersonals del centre.
<b>IR_PAS-RI.005</b>	Nombre de queixes/reclamacions del PAS degudes a les relacions amb el personal del centre.
<b>IR_PAS-I.001</b>	Número i percentatge de PAS que coneix els signes externs d'imatge del centre.
<b>IR_PAS-I.002</b>	Número i percentatge PAS que coneix la publicitat institucional del centre.
<b>IR_PAS-I.003</b>	Número i percentatge de PAS que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
<b>IR_PAS-I.004</b>	Número i percentatge de PAS que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
<b>IR_PAS-I.005</b>	Número i percentatge de PAS que crega pertànyer a un centre de prestigi.
<b>IR_PAS-I.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB LA IMATGE DEL CENTRE</b>
<b>IR_PAS- I.006.1</b>	- degudes a la imatge del centre.
<b>IR_PAS- I.006.2</b>	- degudes a la imatge del centre.
<b>IR_PAS-MT.001</b>	Nombre de reunions realitzades pel PAS per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
<b>IR_PAS-MT.002</b>	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel PAS a la direcció del centre.
<b>IR_PAS-MP.001</b>	Número i percentatge de PAS que participen en els òrgans de representació d'alumnes.
<b>IR_PAS-MP.002</b>	Número i percentatge de PAS que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
<b>IR_PAS-MP.003</b>	Número i percentatge de PAS que participa en les activitats que organitza el centre.
<b>IR_PAS-MP.004</b>	Número i percentatge de PAS que participa en els processos de comunicació del centre.
<b>IR_PAS-MP.005</b>	Número i percentatge de PAS que s'implica en la presa de decisions del centre.
<b>IR_PAS-MP.006</b>	Número i percentatge de PAS que participa en els processos de millora contínua i de gestió del canvi.

#### 4.2.4. Indicadors de Rendiment dels Professors

Els indicadors definits s'agrupen en 12 dimensions: (86)

1. IR\_P-E/A: (6)
2. IR\_P-OT: (3)
3. IR\_P-IL: (2)
4. IR\_P-FCT: (2)
5. IR\_P-DOC: (6)
6. IR\_P-FOC: (34)

7. IR\_P-GP: (6)
8. IR\_P-GRA: ( 1)
9. IR\_P-RI: (5)
10. IR\_P-I: (6)
11. IR\_P-MT: (7)
12. IR\_P-MP: (4)

CODI	Descripció
<b>IR_P-E/A.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix les directrius emanades de la COCOPE per a la realització de la programació didàctica.
<b>IR_P-E/A.002</b>	Número i percentatge de professors que coneix i aplica els continguts (objectius, continguts mínims, criteris d'avaluació, temporalització, metodologia, instruments d'avaluació, criteris de qualificació i promoció) establits en les programacions didàctiques.
<b>IR_P-E/A.003</b>	Número i percentatge de professors que adequen la seua programació d'aula a la programació didàctica del departament.
<b>IR_P-E/A.004</b>	Número i percentatge de professors que inclouen en la seua programació d'aula variacions respecte a la programació del departament.
<b>IR_P-E/A.005</b>	Númeroy percentatge de professors que complixen en la seua totalitat la seua programació d'aula.
<b>IR_P-E/A.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL PROCÉS D'ENSENYANÇA/APRENTATGE</b>
<b>IR_P-E/A.006.1</b>	-respecte a les programacions didàctiques elaborades pels departaments.
<b>IR_P-E/A.006.2</b>	- respecte a les activitats de recuperació de l'alumnat.
<b>IR_P-E/A.006.3</b>	- respecte a les activitats de repàs de l'alumnat de batxillerat.
<b>IR_P-E/A.006.4</b>	- respecte als materials i recursos didàctics utilitzats per al desenvolupament de les programacions.
<b>IR_P-E/A.006.5</b>	- respecte als materials didàctics seleccionats per a ús de l'alumnat.
<b>IR_P-E/A.006.6</b>	- respecte a la concreció dels temes transversals del currículum en les programacions didàctiques.
<b>IR_P-E/A.006.7</b>	-respecte a la concreció del Pla d'Atenció a la Diversitat en les programacions didàctiques.
<b>IR_P-E/A.006.8</b>	- respecte a les activitats extraescolars i complementàries programades.
<b>IR_P-E/A.006.9</b>	- respecte al procediment de revisió de notes.
<b>IR_P-E/A.006.10</b>	- respecte al desenvolupament del procés d'ensenyança-aprenentatge en l'aula.
<b>IR_P-E/A.006.11</b>	- respecte al treball desenvolupat en l'alula per l'alumnat.
<b>IR_P-E/A.006.12</b>	- respecte a l'actitud i comportament de l'alumnat en l'aula.
<b>IR_P-OT.001</b>	Número i percentatge de professors que coneixen les funcions del departament d'orientació.
<b>IR_P-OT.001</b>	Número i percentatge de professors que coneixen el Pla d'Acció Tutorial del centre.
<b>IR_P-OT.003</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL PROCÉS D'ORIENTACIÓ TUTORIAL</b>
<b>IR_P-OT.003.1</b>	- respecte al funcionament del departament d'orientació.
<b>IR_P-OT.003.2</b>	- respecte a l'orientació educativa, psicopedagògica i professional que es proporciona a l'alumnat
<b>IR_P-OT.003.3</b>	- respecte a les activitats realitzades pels tutors de grup.
<b>IR_P-OT.003.4</b>	- respecte a les activitats programades per a les tutories grupals.

<b>IR_P-OT.003.5</b>	- respecte al suport que reben del departament d'orientació.
<b>IR_P-OT.003.6</b>	- respecte a la informació que el departament d'orientació els proporciona sobre l'alumnat.
<b>IR_P-OT.003.7</b>	- respecte a la coordinació entre el departament d'orientació i els tutors de grup.
<b>IR_P-OT.003.8</b>	- respecte als resultats obtinguts després de l'aplicació del Pla d'Acció Tutorial.
<b>IR_P-IL.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix les ofertes d'inserció laboral realitzades des del centre.
<b>IR_P-IL.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL PROCÉS D'INSERCIÓ LABORAL</b>
<b>IR_P-IL.002.1</b>	- respecte a l'orientació professional i laboral rebuda per l'alumnat de cicles formatius.
<b>IR_P-IL.002.2</b>	- respecte a la promoció d'inserció laboral realitzada pel centre.
<b>IR_P-IL.002.3</b>	- respecte a la inserció laboral de l'alumnat del centre.
<b>IR_P-FCT.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix el programa formatiu de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL PROCÉS DE FCT</b>
<b>IR_P-FCT.002.1</b>	- respecte a la programació del mòdul de FCT.
<b>IR_P-FCT.002.2</b>	- respecte a la gestió de les exempcions del mòdul de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.3</b>	- respecte a la gestió del mòdul de FCT.
<b>IR_P-FCT.002.4</b>	- respecte a la gestió administrativa que realitza el centre del mòdul FCT.
<b>IR_P-FCT.002.5</b>	Número i percentatge de professors que coneix les empreses que el centre ofereix per a la realització del mòdul de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.6</b>	- respecte a les solucions donades pel centre davant dels conflictes amb les empreses en la realització de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.7</b>	- respecte a l'elecció i assignació de les empreses perquè l'alumnat realitzi la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.8</b>	- respecte a les actuacions del professor tutor de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.9</b>	- respecte al treball realitzat per l'alumnat en les empreses en el desenvolupament de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.10</b>	- respecte a l'avaluació del mòdul de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.11</b>	- respecte al seguiment que es realitza de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.12</b>	- respecte al tutor de l'empresa en què es realitza la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.13</b>	- respecte a les capacitats adquirides per l'alumnat després de la realització de la FCT.
<b>IR_P-FCT.002.14</b>	- respecte a l'acollida a l'alumnat per part de les empreses.
<b>IR_P-FCT.002.15</b>	- respecte a les relacions entre l'instructor de l'empresa i el tutor del centre.
<b>IR_P-FCT.002.16</b>	- respecte al resultat del procés de gestió de la FCT.
<b>IR_P-DOC.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix l'organigrama funcional del centre.
<b>IR_P-DOC.002</b>	Número i percentatge de professors que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
<b>IR_P-DOC.003</b>	Número i percentatge de professors que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
<b>IR_P-DOC.004</b>	Número i percentatge de professors que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
<b>IR_P-DOC.005</b>	Número i percentatge de professors que coneix els seus representants en el Consell Escolar.



<b>IR_P-DOC.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE</b>
<b>IR_P-DOC.006.1</b>	- respecte a les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.
<b>IR_P-DOC.006.2</b>	- respecte a la informació que rep sobre les decisions del Consell Escolar.
<b>IR_P-DOC.006.3</b>	- respecte al funcionament de les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
<b>IR_P-DOC.006.4</b>	- respecte a les actuacions de la/s AMPA/S del centre.
<b>IR_P-DOC.006.5</b>	Número i percentatge de professors que coneix les activitats que realitza/n la/s AMPA/S del centre.
<b>IR_P-DOC.006.6</b>	- respecte a les activitats realitzades i l'accessibilitat de la direcció del centre.
<b>IR_P-DOC.006.7</b>	- respecte a les activitats realitzades pel cap d'estudis de FP.
<b>IR_P-DOC.006.8</b>	- respecte a les activitats realitzades pel cap d'estudis d'ESO i Batxillerat.
<b>IR_P-DOC.006.9</b>	- respecte al funcionament del Consell escolar.
<b>IR_P-FOC.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix els Projectes Institucionals del centre.
<b>IR_P-FOC.002</b>	Número i percentatge de professors que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_P-FOC.003</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_P-FOC.004</b>	Número i percentatge de professors que s'identifica amb el Projecte Educatiu del Centre.
<b>IR_P-FOC.005</b>	Número i percentatge de professors que participa en el procés de revisió del PEC.
<b>IR_P-FOC.006</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Projecte Curricular del Centre.
<b>IR_P-FOC.007</b>	Número i percentatge de professors que participa en el procés d'elaboració del PCC.
<b>IR_P-FOC.008</b>	Número i percentatge de professors que s'identifica amb el PCC.
<b>IR_P-FOC.009</b>	Número i percentatge de professors que coneix la PGA.
<b>IR_P-FOC.010</b>	Número i percentatge de professors que participa en l'elaboració de la PGA.
<b>IR_P-FOC.011</b>	Número i percentatge de professors que coneix la Memòria Final elaborada pel centre.
<b>IR_P-FOC.012</b>	Número i percentatge de professors que participa en l'elaboració de la Memòria Final.
<b>IR_P-FOC.013</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Pla d'atenció a la diversitat del centre.
<b>IR_P-FOC.014</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
<b>IR_P-FOC.015</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Programa d'ensenyança en Valencià del centre.
<b>IR_P-FOC.016</b>	Número i percentatge de professors que participa en el Programa d'ensenyança en Valencià del centre.
<b>IR_P-FOC.017</b>	Número i percentatge de professors que coneix el programa d'Incorporació Progressiva al valencià del centre.
<b>IR_P-FOC.018</b>	Número i percentatge de professors que participa en el programa d'Incorporació Progressiva al valencià del centre.
<b>IR_P-FOC.019</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre.
<b>IR_P-FOC.020</b>	Número i percentatge de professors que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
<b>IR_P-FOC.021</b>	Número i percentatge de professors que coneix el pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.
<b>IR_P-FOC.022</b>	Número i percentatge de professors que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
<b>IR_P-FOC.023</b>	Número i percentatge de professors que coneix les funcions del cap de departament.

IR_P-FOC.024	Número i percentatge de professors que s'implica en l'aplicació dels acords pels departaments.
IR_P-FOC.025	Número i percentatge de professors que participa en les activitats voluntàries que promou el centre.
IR_P-FOC.026	Número i percentatge de professors que s'implica en l'aplicació dels acords presos pel claustre.
IR_P-FOC.027	Número i percentatge de professors que coneix el procés d'acollida de nous alumnes.
IR_P-FOC.028	Número i percentatge de professors que coneix el procés d'acollida de nous professors.
IR_P-FOC.029	Número i percentatge de professors que participa en el procés de clausura de curs.
IR_P-FOC.030	Número i percentatge de professors que coneix el procés per a la presentació de queixes/reclamacions.
IR_P-FOC.031	Número i percentatge de professors que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_P-FOC.032	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a l'organització i funcionament del centre.
IR_P-FOC.033	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a la planificació i desenvolupament del curs.
IR_P-FOC.034	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
IR_P-FOC.034.1	- respecte al seguiment del PCC.
IR_P-FOC.034.2	- respecte a l'organització i el funcionament del Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_P-FOC.034.3	- respecte a l'aplicació del Programa d'ensenyança en valencià.
IR_P-FOC.034.4	- respecte a l'aplicació del Programa d'Incorporació Progressiva al valencià.
IR_P-FOC.034.5	- respecte al procés establert per a la revisió i millora de la Memòria Final.
IR_P-FOC.034.6	- respecte al seguiment de la PGA.
IR_P-FOC.034.7	- respecte al Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.
IR_P-FOC.034.8	- respecte als programes de garantia social que s'impartixen en el centre.
IR_P-FOC.034.9	- respecte al Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_P-FOC.034.10	- respecte a l'aplicació del RRI del centre.
IR_P-FOC.034.11	- respecte de les matèries optatives oferides pel centre.
IR_P-FOC.034.12	Nombre de queixes/reclamacions del professorat a causa de l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.
IR_P-FOC.034.13	- respecte a la planificació i distribució horària dels grups d'alumnes.
IR_P-FOC.034.14	- respecte a l'organització horària de la docència.
IR_P-FOC.034.15	- respecte a la distribució horària de les diferents matèries.
IR_P-FOC.034.16	- respecte als horaris extraescolars del centre.
IR_P-FOC.034.17	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de claustre.
IR_P-FOC.034.18	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.
IR_P-FOC.034.19	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions dels departaments.
IR_P-FOC.034.20	- respecte a les activitats del cap del departament.
IR_P-	- respecte a l'organització i el funcionament dels departaments

<b>FOC.034.21</b>	
<b>IR_P-FOC.034.22</b>	- respecte al calendari establert per a les sessions d'avaluació.
<b>IR_P-FOC.034.23</b>	- respecte als temes tractats, els acords presos i la seua aplicació en les sessions d'avaluació.
<b>IR_P-FOC.034.24</b>	- respecte al paper exercit pel tutor en les sessions d'avaluació.
<b>IR_P-FOC.034.25</b>	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.
<b>IR_P-FOC.034.26</b>	- respecte a la puntualitat i assistència de l'alumnat.
<b>IR_P-FOC.034.27</b>	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència del professorat establert pel centre.
<b>IR_P-FOC.034.28</b>	- respecte a les funcions assignades al professor de guàrdia.
<b>IR_P-FOC.034.29</b>	- respecte a la realització de les guàrdies per part del professorat.
<b>IR_P-FOC.034.30</b>	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.).
<b>IR_P-FOC.034.31</b>	- respecte a les activitats voluntàries programades pel centre.
<b>IR_P-FOC.034.32</b>	- respecte al funcionament de la biblioteca.
<b>IR_P-FOC.034.33</b>	- respecte al funcionament de la cafeteria.
<b>IR_P-FOC.034.34</b>	- respecte al servici de menjador.
<b>IR_P-FOC.034.35</b>	- respecte al funcionament del servici de transport escolar,
<b>IR_P-FOC.034.36</b>	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
<b>IR_P-FOC.034.37</b>	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
<b>IR_P-FOC.034.38</b>	- respecte al pla d'evacuació del centre.
<b>IR_P-FOC.034.39</b>	- respecte al procés d'admissió d'alumnes.
<b>IR_P-FOC.034.40</b>	- respecte al procés de matriculació.
<b>IR_P-FOC.034.41</b>	- respecte a la gestió de beques.
<b>IR_P-FOC.034.42</b>	- respecte al funcionament administratiu del centre.
<b>IR_P-FOC.034.43</b>	- respecte al compliment dels horaris del PAS.
<b>IR_P-FOC.034.44</b>	- respecte als mecanismes establerts per a l'entrada i eixida al centre de l'alumnat.
<b>IR_P-FOC.034.45</b>	- respecte de total presentades.
<b>IR_P-FOC.034.46</b>	- respecte a la resolució de les seues queixes/reclamacions.
<b>IR_P-GP.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels caps de departament.
<b>IR_P-GP.002</b>	Número i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels tutors de grup.
<b>IR_P-GP.003</b>	Número i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a l'elaboració dels horaris lectius.
<b>IR_P-GP.004</b>	Número i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la planificació de les hores complementàries.
<b>IR_P-GP.005</b>	Número i percentatge de professors que sol·licita la modificació de l'horari que li ha sigut assignat.

<b>IR_P-GP.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE</b>
<b>IR_P-GP.006.1</b>	- respecte a la receptivitat de la direcció a les seues preferències i necessitats horàries.
<b>IR_P-GP.006.2</b>	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels caps de departament.
<b>IR_P-GP.006.3</b>	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels tutors de grup.
<b>IR_P-GP.006.4</b>	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'elaboració dels horaris lectius
<b>IR_P-GP.006.5</b>	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'assignació de les hores complementàries
<b>IR_P-GRA.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE</b>
<b>IR_P-GRA.001.1</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.
<b>IR_P-GRA.001.2</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules teòriques del centre
<b>IR_P-GRA.001.3</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels tallers del centre.
<b>IR_P-GRA.001.4</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús dels laboratoris del centre.
<b>IR_P-GRA.001.5</b>	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i ús de les aules d'informàtica del centre.
<b>IR_P-GRA.001.6</b>	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i dels tallers del centre.
<b>IR_P-GRA.001.7</b>	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
<b>IR_P-GRA.001.8</b>	- respecte al mobiliari i equips del centre.
<b>IR_P-GRA.001.9</b>	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
<b>IR_P-GRA.001.10</b>	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
<b>IR_P-GRA.001.11</b>	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
<b>IR_P-GRA.001.12</b>	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc) del centre.
<b>IR_P-GRA.001.13</b>	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional,
<b>IR_P-GRA.001.14</b>	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.
<b>IR_P-RI.001</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els seus companys.
<b>IR_P-RI.002</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb el PAS.
<b>IR_P-RI.003</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb l'alumnat.
<b>IR_P-RI.004</b>	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els òrgans unipersonals del centre.
<b>IR_P-RI.005</b>	Percentatge de queixes/reclamacions del professorat degudes a les relacions amb el personal del centre.
<b>IR_P-I.001</b>	Número i percentatge de professors que coneix els signes externs d'imatge del centre.
<b>IR_P-I.002</b>	Número i percentatge de professors que coneix la publicitat institucional del centre.
<b>IR_P-I.003</b>	Número i percentatge de professors que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
<b>IR_P-I.004</b>	Número i percentatge de professors que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
<b>IR_P-I.005</b>	Número i percentatge de professors que crega pertànyer a un centre de prestigi.

<b>IR_P-I.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA IMATGE DEL CENTRE</b>
<b>IR_P-I.006.1</b>	- a causa de la imatge del centre.
<b>IR_P-MT.001</b>	Nombre de reunions realitzades pel professorat per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
<b>IR_P-MT.002</b>	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel professorat a la direcció del centre.
<b>IR_P-MT.003</b>	Número i percentatge de professors que participen en els grups de treball que es constitueixen en el centre.
<b>IR_P-MT.004</b>	Número i percentatge de professors que participa en projectes d'innovació educativa.
<b>IR_P-MT.005</b>	Número i percentatge de professors que participa cada any en plans de formació contínua.
<b>IR_P-MT.006</b>	Número i percentatge de professors que s'implica en els processos de comunicació del centre.
<b>IR_P-MT.007</b>	Número i percentatge de professors que participa en processos de millora contínua i gestió del canvi.
<b>IR_P-MP.001</b>	Número i percentatge de professors que participa en les eleccions del Consell Escolar.
<b>IR_P-MP.002</b>	Número i percentatge de professors que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
<b>IR_P-MP.003</b>	Número i percentatge de professors que participa en les activitats que organitza el centre.
<b>IR_P-MP.004</b>	Número i percentatge de professors que s'implica en la presa de decisions del centre.

#### 4.2.5. Indicadors de Rendiment de l'Entorn

Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions: (9)

- IR\_E-DOC: (2)
- IR\_E.FOC: (2)
- IR\_E-GRA: (2)
- IR\_E-I: (3)

CODI	Descripció
<b>IR_E-DOC.001</b>	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'entorn per a resoldre la conflictivitat que el centre genera.
<b>IR_E-DOC.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS</b>
<b>IR_E-DOC.002.1</b>	- degudes a les relacions amb els responsables del centre.
<b>IR_E-DOC.002.2</b>	- degudes a la conflictivitat que el centre genera en el seu entorn.
<b>IR_E-DOC.002.3</b>	-resoltes per la direcció del centre respecte de les presentades per l'entorn
<b>IR_E-FOC.001</b>	Nombre de documents informatius rebuts per l'entorn respecte a les ensenyances que s'impartixen en el centre.
<b>IR_E-FOC.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>

<b>IR_E-FOC.002.1</b>	- respecte a les activitats que exercix el centre.
<b>IR_E-FOC.002.2</b>	- respecte a la seguretat vial en l'exterior del centre.
<b>IR_E-FOC.002.3</b>	- respecte al servei de transport escolar.
<b>IR_E-FOC.002.4</b>	- respecte al procés d'evacuació del centre.
<b>IR_E-FOC.002.5</b>	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
<b>IR_E-GRA.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES</b>
<b>IR_E-GRA.001.1</b>	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
<b>IR_E-GRA.001.2</b>	- respecte a l'accessibilitat a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició
<b>IR_E-I.001</b>	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre contribueix a millorar l'entorn en què es troba.
<b>IR_E-I.002</b>	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre ha contribuït a millorar l'economia de l'entorn.
<b>IR_E-I.003</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA IMATGE</b>
<b>IR_E-I.003.1</b>	- respecte al comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
<b>IR_E-I.003.2</b>	- respecte al comportament del personal del centre en l'exterior del mateix.
<b>IR_E-I.003.3</b>	- respecte al procés d'entrada i eixida de l'alumnat i del personal del centre.
<b>IR_E-I.003.4</b>	- respecte al manteniment, neteja i atenció de les zones externes al centre.
<b>IR_E-I.003.5</b>	- respecte als sorolls ocasionats pel centre.
<b>IR_E-I.003.6</b>	- respecte a la imatge del centre.
<b>IR_E-I.003.7</b>	- respecte a l'impacte social que el centre provoca.
<b>IR_E-I.003.8</b>	- que considera que el centre és un centre de prestigi.

#### 4.2.6. Indicadors de Rendiment de la Inspecció Educativa

Els indicadors definits s'agrupen en 8 dimensions: (9)

1. IR\_P-E/A: (1)
2. IR\_P-OT: (1)
3. IR\_P-FCT: (1)
4. IR\_P-DOC: (1)
5. IR\_P-FOC: ( 2)
6. IR\_P-GP: (1)
7. IR\_P-GRA: ( 1)
8. IR\_P-I: (1)

CODI	Descripció
<b>IR_IE-E/A.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL PROCÉS D'ENSENYANÇA/APRENENTATGE</b>
<b>IR_IE-E/A.001.1</b>	- respecte a l'exercici de la funció docent.
<b>IR_IE-E/A.001.2</b>	- respecte a les programacions didàctiques dels departaments.

<b>IR_IE-E/A.001.3</b>	- respecte a la concreció dels temes transversals en les programacions didàctiques.
<b>IR_IE-E/A.001.4</b>	- respecte a les adaptacions curriculars en els programes de diversificació.
<b>IR_IE-E/A.001.5</b>	- respecte al compliment de les programacions didàctiques.
<b>IR_IE-E/A.001.6</b>	- respecte a la coordinació didàctica dels departaments.
<b>IR_IE-E/A.001.7</b>	- respecte a la coordinació pedagògica establida entre els diferents cicles i etapes educatives.
<b>IR_IE-E/A.001.8</b>	- respecte a la falta d'actualització de les programacions didàctiques.
<b>IR_IE_OT.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL PROCÉS D'ORIENTACIÓ TUTORIAL</b>
<b>IR_IE_OT.001.1</b>	- respecte al Pla d'acció Tutorial elaborat pel centre.
<b>IR_IE_FCT.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL PROCÉS DE FCT</b>
<b>IR_IE_FCT.001.1</b>	- respecte a l'oferta d'empreses del centre per a realitzar la FCT.
<b>IR_IE_FCT.001.2</b>	- respecte a la programació i seguiment de la FCT.
<b>IR_IE_DOC.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE</b>
<b>IR_IE_DOC.001.1</b>	- respecte a l'exercici de les funcions de l'equip directiu.
<b>IR_IE_DOC.001.2</b>	- respecte a la informació que rep de l'organització i el funcionament del centre.
<b>IR_IE_DOC.001.3</b>	- per la falta de resposta del centre als seus requeriments i demandes.
<b>IR_IE_DOC.001.4</b>	- respecte a la demora del centre a satisfer els seus requeriments i demandes.
<b>IR_IE_DOC.001.5</b>	- respecte a la participació en les Comissions d'Escolarització.
<b>IR_IE_DOC.001.6</b>	- respecte al compliment de la normativa vigent (ROF, Instruccions de començament de curs, etc.).
<b>IR_IE_DOC.001.7</b>	- respecte al compliment de la normativa per a l'avaluació de l'alumnat.
<b>IR_IE_DOC.001.8</b>	- respecte al compliment de la normativa de les exempcions de la FCT.
<b>IR_IE_DOC.001.9</b>	- respecte al compliment de la normativa sobre l'expedició de títols.
<b>IR_IE_DOC.001.10</b>	- respecte al compliment de la normativa sobre l'admissió d'alumnes.
<b>IR_IE_DOC.001.11</b>	- respecte al compliment de la normativa sobre l'accés als cicles formatius.
<b>IR_IE_DOC.001.12</b>	- respecte al compliment dels terminis establits per a la remissió de documentació.
<b>IR_IE_DOC.001.13</b>	- respecte a l'elaboració de la documentació administrativa.
<b>IR_IE_DOC.001.14</b>	- respecte a l'elaboració de la documentació acadèmica.
<b>IR_IE_DOC.001.15</b>	- respecte a l'ompliment de les actes d'avaluació.
<b>IR_IE_DOC.001.16</b>	- respecte a l'ompliment dels llibres de qualificacions de l'alumnat.
<b>IR_IE_DOC.001.17</b>	- respecte al procés de gestió de beques.

<b>IR_IE_FOC.001</b>	Nombre de documents rebuts per l'inspector respecte a la planificació i desenvolupament del curs.
<b>IR_IE_FOC.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_IE_FOC.002.1</b>	- respecte al funcionament del Consell Escolar.
<b>IR_IE_FOC.002.2</b>	- respecte al contingut i aplicació dels Projectes Institucionals (PEC, PCC) del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.3</b>	- respecte al contingut i aplicació dels diferents Plans i Programes del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.4</b>	- respecte al contingut i aplicació de la Programació General Anual del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.5</b>	- respecte a l'ompliment i continguts de la Memòria Final del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.6</b>	- respecte a les activitats extraescolars programades pel centre.
<b>IR_IE_FOC.002.7</b>	- respecte al procés d'acollida del nou alumnat.
<b>IR_IE_FOC.002.8</b>	- respecte a les activitats realitzades per a clausurar el curs.
<b>IR_IE_FOC.002.9</b>	- respecte a la planificació horària de la docència.
<b>IR_IE_FOC.002.10</b>	- respecte als horaris del professorat.
<b>IR_IE_FOC.002.11</b>	- respecte a la gestió del mòdul de FCT.
<b>IR_IE_FOC.002.12</b>	- respecte a la gestió de l'exempció de la FCT.
<b>IR_IE_FOC.002.13</b>	- respecte a la planificació de grups i plantilla del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.14</b>	- respecte a la gestió de les bases de dades documentals del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.15</b>	- respecte al control d'assistència i puntualitat del professorat.
<b>IR_IE_FOC.002.16</b>	- respecte al control d'assistència de l'alumnat.
<b>IR_IE_FOC.002.17</b>	- respecte al control de l'absentisme de l'alumnat.
<b>IR_IE_FOC.002.18</b>	- respecte al compliment del calendari escolar.
<b>IR_IE_FOC.002.19</b>	- respecte a l'aplicació del Reglament de Règim Interior.
<b>IR_IE_FOC.002.20</b>	- respecte al desenvolupament de l'inici del curs.
<b>IR_IE_FOC.002.21</b>	- respecte a la gestió de sancions i expedients disciplinaris.
<b>IR_IE_FOC.002.22</b>	- respecte als informes sobre l'actuació del professorat en pràctiques.
<b>IR_IE_FOC.002.23</b>	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.24</b>	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.25</b>	- respecte a les solucions adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques.
<b>IR_IE_FOC.002.26</b>	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
<b>IR_IE_FOC.002.27</b>	- respecte al Pla d'evacuació del centre.



IR\_IE\_FOC.002. - respecte a la gestió de residus que genera el centre.  
28

IR\_IE\_FOC.002. - respecte a la gestió d'entrades i eixides de l'alumnat.  
29

IR\_IE\_FOC.002. - respecte a la seguretat externa del centre.  
30

IR\_IE\_GP.001 **NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE**

IR\_IE\_GP.001. - respecte a la gestió dels recursos humans del centre.  
1

IR\_IE\_GRA.001 **NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE**

IR\_IE\_GRA.001 - respecte a la gestió dels recursos econòmics del centre.  
.1

IR\_IE\_I.001 **NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA IMATGE DEL CENTRE**

IR\_IE\_I.001.1 - respecte a la imatge del centre.

#### 4.2.7. Indicadors de Rendiment de les Empreses

Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions: (10)

1. IR\_EM-E/A: (1)
2. IR\_EM-FCT: (5)
3. IR\_EM-FOC: (2)
4. IR\_EM-I: (2)

CODI	Descripció
<b>IR_EM-E/A.001</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES EMPRESES RESPECTE AL PROCÉS E</b>
IR_EM-E/A.001.1	- respecte a la preparació acadèmica i la competència professional de l'alumnat per a exercir el seu treball.
IR_EM-E/A.001.2	- respecte a les habilitats socials de l'alumnat per a desembolicar-se durant la seua estada en l'empresa.
IR_EM-E/A.001.3	- respecte a la professionalitat mostrada per l'alumnat.
<b>IR_EM-FCT.001</b>	Nombre de visites del tutor a l'empresa per a realitzar el seguiment de la FCT.
<b>IR_EM-FCT.002</b>	Nombre d'empreses que ofereixen treball per a l'alumnat del centre.
<b>IR_EM-FCT.003</b>	<b>EMPRESSES DE L'ENTORN</b>
IR_EM-FCT.003.1	Nombre d'empreses de l'entorn del centre que s'ofereixen perquè l'alumnat realitzi la FCT.
IR_EM-FCT.003.2	Nombre d'empreses de l'entorn que repetixen el seu oferiment perquè l'alumnat realitzi la FCT.
IR_EM-FCT.003.3	Nombre d'empreses que ofereixen treball per a l'alumnat del centre.
<b>IR_EM-FCT.004</b>	<b>EMPRESSES DE FORA DE L'ENTORN</b>
IR_EM-FCT.004.1	Nombre d'empreses fora de l'entorn del centre que s'ofereixen perquè l'alumnat realitzi la FCT.

<b>IR_EM-FCT.004.2</b>	Nombre d'empreses fora de l'entorn que repetixen el seu oferiment perquè l'alumnat realitzi la FCT.
<b>IR_EM-FCT.005</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES EMPRESES RESPECTE FCT</b>
<b>IR_EM-FCT.005.1</b>	- respecte al tutor de la FCT.
<b>IR_EM-FCT.005.2</b>	- respecte al disseny, desenvolupament i seguiment de la FCT.
<b>IR_EM-FCT.005.3</b>	- respecte a a la informació que, sobre les característiques de la FCT, li proporciona el centre.
<b>IR_EM-FOC.001</b>	Nombre de documents rebuts sobre les activitats que s'exercixen en el centre.
<b>IR_EM-FOC.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES EMPRESES AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_EM-FOC.002.1</b>	- respecte a la gestió administrativa del centre en la FCT.
<b>IR_EM-FOC.002.2</b>	- respecte a la documentació relativa a la gestió de la FCT.
<b>IR_EM-FOC.002.3</b>	- respecte a la formació del professorat de F.P.
<b>IR_EM-FOC.002.4</b>	- respecte a l'organització horària i temporal de la FCT.
<b>IR_EM-FOC.002.5</b>	- respecte al procés d'assignació d'alumnes per a la realització de la FCT.
<b>IR_EM-FOC.002.6</b>	- respecte a l'atenció rebuda pel PAS.
<b>IR_EM-FOC.002.7</b>	- respecte a la seua relació amb la direcció del centre.
<b>IR_EM-FOC.002.8</b>	- respecte a les seues relacions amb el professorat centre responsable de la FCT.
<b>IR_EM-FOC.002.9</b>	- respecte als canals de comunicació amb el centre
<b>IR_EM-I.001</b>	Número i percentatge d'empreses que considera que es relaciona amb un centre de prestigi.
<b>IR_EM-I.002</b>	Número i percentatge d'empreses que contracta a l'alumnat pel valor del títol de FP obtingut pels alumnes.

#### 4.2.8. Indicadors de Rendiment de l'Administració Local

Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions: (15)

1. IR\_EM-DOC: (6)
2. IR\_EM-FOC: (2)
3. IR\_EM-GRA: (3)
4. IR\_EM-I: (4)

CODI	Descripció
<b>IIR_ADL-DOC.001</b>	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a informar-li sobre el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.
<b>IIR_ADL-DOC.002</b>	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a resoldre la conflictitat que el centre genera.

<b>IR_ADL-DOC.003</b>	Temps mitjà en què la direcció del centre atén les demandes de l'administració local.
<b>IR_ADL-DOC.004</b>	Nombre de vegades que el centre no acudix a les reunions del Consell Escolar Municipal.
<b>IR_ADL-DOC.005</b>	Nombre de vegades que el centre no acudix a les Comissions d'Escolarització.
<b>IR_ADL-DOC.006</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE</b>
<b>IR_ADL-DOC.006.1</b>	- degudes a les relacions amb els responsables del centre.
<b>IR_ADL-DOC.006.2</b>	- respecte al coneixement de la direcció del centre de la normativa vigent que li afecta.
<b>IR_ADL-DOC.006.3</b>	- degudes a la conflictivitat que el centre genera en el seu entorn.
<b>IR_ADL-DOC.006.4</b>	Nombre de queixes/reclamacions resoltes per la direcció del centre respecte de les presentades per l'administració local.
<b>IR_ADL-DOC.006.5</b>	- local a causa de les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.
<b>IR_ADL-DOC.006.6</b>	- degudes a les actuacions del centre en les Comissions d'Escolarització.
<b>IR_ADL-DOC.006.7</b>	- degudes a l'incompliment, per part del centre, dels terminis marcats.
<b>IR_ADL-FOC.001</b>	Nombre de documents informatius rebuts per l'administració local respecte a les ensenyances que s'impartixen en el centre i les activitats exercides.
<b>IR_ADL-FOC.002</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE</b>
<b>IR_ADL-FOC.002.1</b>	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.2</b>	- respecte a la gestió d'entrada i eixida de l'alumnat i personal del centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.3</b>	- respecte a les activitats que exercix el centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.4</b>	- respecte a la seguretat vial en l'exterior del centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.5</b>	- respecte al servei de transport escolar.
<b>IR_ADL-FOC.002.6</b>	- respecte al procés d'evacuació del centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.7</b>	- respecte al pla d'emergència dissenyat pel centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.8</b>	- respecte a les activitats lúdiques, esportives i cívicosocials realitzades pel centre.
<b>IR_ADL-FOC.002.9</b>	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
<b>IR_ADL-GRA.001</b>	Nombre d'activitats lúdiques, culturals, esportives i cívicosocials programades i realitzades entre el centre i l'administració local.
<b>IR_ADL-GRA.002</b>	Nombre de vegades que el centre ha cedit les seues instal·lacions a l'ajuntament per a la celebració d'actes oficials, socials, lúdics, etc.
<b>IR_ADL-GRA.003</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE</b>
<b>IR_ADL-GRA.003.1</b>	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
<b>IR_ADL-GRA.003.2</b>	- respecte a l'estat de les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
<b>IR_ADL-I.001</b>	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre és un centre de prestigi.

<b>IR_ADL-I.002</b>	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre contribueix a millorar l'entorn en què es troba.
<b>IR_ADL-I.003</b>	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre ha contribuït a millorar l'economia de l'entorn.
<b>IR_ADL-I.004</b>	<b>NÚM. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA IMATGE DEL CENTRE</b>
<b>IR_ADL-I.004.1</b>	- respecte al comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
<b>IR_ADL-I.004.2</b>	- respecte al comportament del personal del centre en l'exterior del mateix.
<b>IR_ADL-I.004.3</b>	- respecte al manteniment, neteja i atenció de les zones externes al centre.
<b>IR_ADL-I.004.4.</b>	- respecte als sorolls ocasionats pel centre.
<b>IR_ADL-I.004.5</b>	- respecte a la imatge del centre.
<b>IR_ADL-I.004.6</b>	- respecte a l'impacte social que el centre provoca.

### 4.3. Indicadors Clau de Rendiment de l'IES

Atés que molts dels indicadors són predictors de diverses dimensions es presenta una relació dels mateixos indicant:

1. Descripció.
2. Dimensió que prediuen (les dimensions que s'han marcat es consideren com predites de manera directa. Si es tenen en compte relacions indirectes, tots els indicadors han de ser predictors de totes les dimensions).

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte al procés d'ensenyança-aprenentatge.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre el procés d'ensenyança-aprenentatge.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte al procés d'ensenyança-aprenentatge.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre el procés d'ensenyança-aprenentatge.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte al procés d'ensenyança-aprenentatge.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte a la direcció i els òrgans col·legiats.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre la direcció i els òrgans col·legiats.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte a la direcció i els òrgans col·legiats.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre la direcció i els òrgans col·legiats.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte a la direcció i els òrgans col·legiats.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre la direcció i els òrgans col·legiats.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte a la direcció i els òrgans col·legiats.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre la direcció i els òrgans col·legiats.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte a l'organització i funcionament del centre.

Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre l'organització i funcionament.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte a l'organització i funcionament del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre l'organització i funcionament.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte a l'organització i funcionament del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre l'organització i funcionament.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte a l'organització i funcionament del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre l'organització i funcionament.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte als recursos i aliances del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre els recursos i aliances del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte als recursos i aliances del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre els recursos i aliances del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte als recursos i aliances del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre els recursos i aliances del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte als recursos i aliances del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre els recursos i aliances del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte a l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte a l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte a l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de

les presentades per les famílies sobre l'orientació tutorial i la inserció laboral del centre.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte a la FCT.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre la FCT.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte a la FCT.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre la FCT.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte a la FCT.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre la FCT.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les empreses respecte a la FCT.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les empreses sobre la FCT.
Nombre de convenis firmats pel centre per a la realització de la FCT.
Nombre de convenis rescindits pel centre per a la realització de la FCT respecte dels firmats.
Nombre de convenis rescindits per les empreses per a la realització de la FCT respecte dels firmats.
Número i percentatge de professors de FP que ha participat en estades formatives en empreses respecte del total de professors de FP.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte al clima escolar.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre el clima escolar.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte al clima escolar.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre el clima escolar.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte al clima escolar.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre el clima escolar.
Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte al clima escolar.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre el clima escolar.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per la comunitat educativa respecte a la imatge del centre.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per la comunitat educativa sobre la imatge del centre.
Nombre total de queixes presentades formalment per l'Administració Local.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'Administració Local.
Nombre total de queixes presentades formalment per l'entorn.
Número i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'entorn.
Número i percentatge d'alumnes eixits respecte dels matriculats
Qualificació mitjana dels eixits.
Número i percentatge total d'alumnes avaluats positivament.
Número i percentatge total d'alumnes no avaluats positivament.
Número i percentatge d'alumnes d'ESO que han necessitat Adaptacions Curriculars Individuals Significatives (ACIS) respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes d'ESO que han necessitat Adaptacions d'Accés al Currículum respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes d'ESO que han participat en activitats de reforç respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n cicle d'ESO que han participat en un programa de diversificació curricular respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n cicle d'ESO que han participat en un programa de diversificació curricular respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n cicle d'ESO que han participat en un programa d'adaptació curricular en grup respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 1r d'ESO que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 1r d'ESO.
Número i percentatge d'alumnes de 1r d'ESO que promocionen amb una o dos àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 1r d'ESO.
Número i percentatge d'alumnes de 2n d'ESO que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 2n d'ESO.
Número i percentatge d'alumnes de 2n d'ESO que promocionen amb una o dos àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 2n d'ESO.
Número i percentatge d'alumnes de 2n d'ESO que no promocionen i han de repetir curs.
Número i percentatge d'alumnes de 3r d'ESO que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 3r d'ESO.



Número i percentatge d'alumnes de 3r d'ESO que promocionen amb una o dos àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 1r d'ESO.
Número i percentatge d'alumnes de 3r d'ESO que no promocionen i han de repetir curs.
Número i percentatge d'alumnes de 4t d'ESO que obté el títol de Graduat en Educació Secundària respecte dels matriculats en 4t.
Número i percentatge d'alumnes de 4t d'ESO que obté el Certificat d'Escolaritat respecte dels matriculats en 4t.
Número i percentatge d'alumnes de 4t d'ESO que repetixen curs respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 1r de batxillerat que promociona sense assignatures pendents respecte dels matriculats en 1r.
Número i percentatge d'alumnes de 1r de batxillerat que promociona amb assignatures pendents respecte dels matriculats en 1r.
Número i percentatge d'alumnes de 1r de batxillerat que repetixen curs respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n de batxillerat que obté el Títol de Batxiller respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n de batxillerat que no obté el Títol de Batxiller respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n de batxillerat que repetix curs respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de 2n de batxiller que es presenta a les Proves d'Accés a la Universitat respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes que aproven la PAU respecte dels presentats.
Número i percentatge d'alumnes de batxillerat que abandona els estudis respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de cicles de grau mitjà que obté el títol corresponent respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de cicles de grau superior que obté el títol corresponent respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes de cicles formatius que abandona els estudis respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes dels programes de garantia social que superen els objectius respecte dels matriculats.
Número i percentatge d'alumnes dels programes de garantia social que abandona els estudis respecte dels matriculats.
Índex d'absentisme de l'alumnat d'ESO.
Índex d'absentisme de l'alumnat de batxillerat.

Índex d'absentisme de l'alumnat de cicles de grau mitjà.
Índex d'absentisme de l'alumnat de cicles de grau superior.
Índex d'absentisme del professorat.
Número i percentatge d'alumnes que s'inserix professionalment després de finalitzar els cicles formatius de grau mitjà.
Número i percentatge d'alumnes que s'inserix professionalment després de finalitzar els cicles formatius de grau superior.
Nombre total d'hores de formació realitzades pel professorat.

## 5. Glossari

**Benchmarking:** l'acció per la qual un centre educatiu es compara amb els millors per a tractar d'emular-los.

**Client:** tot aquell que es beneficia directament del servei prestat pel centre. Són clients directes l'alumnat i la seua família. També són clients les institucions i les empreses en les quals s'integraran estos alumnes, així com la comunitat de la qual formen part.

**Client intern:** persona del centre que rep d'una altra persona (el seu proveïdor intern) un producte o servei que forma part del procés establert i al qual ha d'afegir valor amb el seu treball.

**Costos de la no qualitat:** aquells (quantificables o no en diners) en els quals s'incorre com a conseqüència de la realització errònia d'un treball necessari o de les activitats que no afigen valor als clients interns o externs.

**Direcció estratègica:** constituïx l'orientació a mitjà termini dels plans i objectius del centre, a fi d'aconseguir la seua missió i aconseguir la seua visió a llarg termini per mitjà de les successives programacions generals anuals.

**Estàndard operatiu:** resultat desitjat d'un procés. Els estàndards es fixen a partir de l'experiència històrica pròpia i aliena, són modificables i servixen per a establir objectius i mesurar el progrés.

**Gestió de qualitat:** la forma de gestionar un centre educatiu per a aconseguir l'excel·lència; es basa en conceptes fonamentals com ara: orientació cap al client, relacions d'associació amb els proveïdors, desenvolupament i compromís del personal, etc.

### **Indicador:**

- Característica o tret mesurable o quantificable.
- Una manifestació observable d'un tret o característica d'una o més variables d'interés, susceptible d'avaluació, la qual proporciona informació quantitativa i/o qualitativa sobre eixa característica.
- Senyals derivats de bases de dades o de dades d'opinió que indiquen la necessitat d'explorar les desviacions respecte a nivells normatius o altres nivells preseleccionats d'activitat o execució

**Indicadors de rendiment:** són mesures internes i directes sobre els processos del centre que permeten comparar-les amb els objectius fixats en la planificació del centre i millorar els seus rendiments, i alhora realitzar prediccions directes sobre les percepcions dels diferents grups d'interés.

**Interessats:** a més dels clients i del personal del centre, són tots els que tenen un interès en els resultats educatius, econòmics o d'un altre tipus.

**Líders:** els que dirigixen, coordinen o supervisen el treball que es realitza a qualsevol nivell dins del centre. Estan inclosos l'equip directiu i tots aquells que ocupen llocs de direcció d'equips o de lideratge.

**Mesures de percepció dels grups d'interés:** estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interés de la gestió que es realitza en un centre en què s'impartix Formació Professional reglada sobre el centre.

**Missió:** la raó de ser del centre, la que justifica la seua existència continuada. Es desplega en plans que s'anomenen *projectes institucionals*.

**Personal del centre:** qualsevol persona, siga quina siga la seua responsabilitat i la seua especialitat, que presta els seus servicis en el centre.

**Planificació i estratègia:** el marc de referència, al més alt nivell, en el qual es definixen *missió*, *visió* i *valors*, així com els objectius i les estratègies del centre.

**Procés:** conjunt d'activitats concatenades que van afegint valor i que servixen per a prestar el servici educatiu i aconseguir els resultats del centre.

**Procés crític clau:** aquell conjunt d'activitats de valor afegit sobre el qual recolza principalment l'èxit de la missió del centre.

**Proveïdor:** tot aquell que subministra al centre educatiu productes o servicis, com ara coneixements, recursos materials, servicis de manteniment, etc.

**Proveïdor intern:** persona del centre o de l'Administració educativa que proporciona a una altra persona (el seu client intern) un producte o servici que forma part del procés establert, perquè eixa persona afija valor.

**Resultats del centre:** qualsevol resultat educatiu, de gestió o social.

**Servici educatiu:** l'ensenyança a l'alumnat dels coneixements i habilitats que li servisquen per a la seua formació i per al seu desenvolupament personal, així com la prestació dels servicis complementaris a l'ensenyança que resulten necessaris.

**Valors:** idees bàsiques que configuren el comportament del personal del centre i determinen totes les seues relacions.

**Visió:** imatge desitjada i abastable del centre en un futur mediat.

## 6. Bibliografia/enllaços d'interés

### 6.1. Entitats

1.	INCE - Instituto Nacional de Calidad y Evaluación	<a href="http://www.ince.mec.es">http://www.ince.mec.es</a>
2.	Generalitat Valenciana. Conselleria de Cultura, Educació i Esport	<a href="http://www.gva.es">http://www.gva.es</a>
3.	ICEC - Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa	<a href="http://nti.educa.rcanaria.es/icec">http://nti.educa.rcanaria.es/icec</a>
4.	ISEI-IVEI: Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa	<a href="http://www.isei-ivei.net/">http://www.isei-ivei.net/</a>
5.	CSDA - Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu	<a href="http://www.gencat.net/ense/csda/">http://www.gencat.net/ense/csda/</a>
6.	IVAQE - Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa	<a href="http://www.cult.gva.es/ivece">http://www.cult.gva.es/ivece</a>
7.	DEP - Direction de l'évaluation et de la prospective (França)	<a href="http://www.education.gouv.fr/stateval">http://www.education.gouv.fr/stateval</a>
8.	CNE - Comité National d'Evaluation	<a href="http://www.cne-evaluation.fr/">http://www.cne-evaluation.fr/</a>
9.	IER - Institute for Educational Research	<a href="http://www.jyu.fi/kit/">http://www.jyu.fi/kit/</a>
10.	INVALSI - Instituto Nazionale per la Valutazione del Sistema dell'Istruzione	<a href="http://www.cede.it/">http://www.cede.it/</a>
11.	OCTO - Center for Applied Educational Research. University of Twente	<a href="http://www.to.utwente.nl">http://www.to.utwente.nl</a>
12.	DINIECE - Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa (Argentina)	<a href="http://diniece.me.gov.ar/">http://diniece.me.gov.ar/</a>
13.	ACER - The Australian Council for Educational Research	<a href="http://www.acer.edu.au/">http://www.acer.edu.au/</a>
14.	AERA American Educational Research Association	<a href="http://www.aera.net/">http://www.aera.net/</a>
15.	IEE Instituto de Inovação Educacional (Portugal)	<a href="http://www.iee.min-edu.pt/">http://www.iee.min-edu.pt/</a>
16.	Xarxa Europea de Responsables d'Avaluació dels Sistemes Educatius	<a href="http://cisad.adc.education.fr/reva/">http://cisad.adc.education.fr/reva/</a>
17.	CIDE: Centro de Investigación y Documentación Educativa	<a href="http://www.mec.es/cide/">http://www.mec.es/cide/</a>
18.	CNICE: Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa	<a href="http://www.cnice.mecd.es/">http://www.cnice.mecd.es/</a>
19.	MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	<a href="http://www.mecd.es/">http://www.mecd.es/</a>
20.	EVA: The Danish Evaluation Institute	<a href="http://www.eva.dk/">http://www.eva.dk/</a>
21.	U.S. Department of Education	<a href="http://www.ed.gov/index.jhtml">http://www.ed.gov/index.jhtml</a>

### 6.2. Articles

- 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). *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. (1994a). 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 (editors), *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*. Vice-Rectorado 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. Hi ha una versió 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 (1999). Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional.
- 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. Publicacions

- 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).
- Cómo 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. Annexos

Annex 1.- Documents estudiats

Annex 2.- Panell d'experts validadors

Anex 3.- Plantilla de validació

### 7.1. Annex1. Documents estudiats

Dirección en Internet	Institució	Data
<a href="http://www.sc.edu/hdwite/castellano/Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%F3n.pdf">www.sc.edu/hdwite/castellano/Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%F3n.pdf</a>	Universitat Autònoma de Barcelona	Agost 2003
<a href="http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm">europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm</a>	Comunitat Europea	Maig 2000
<a href="http://www.inem.es/otras/TTnet/ActcaliforAten.pdf">www.inem.es/otras/TTnet/ActcaliforAten.pdf</a>	Oficina d'ocupació	Juny 2003
<a href="http://www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf">www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf</a>	Universitat Internacional de Catalunya	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	Gener 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	Novembre 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	Maig 2001
<a href="http://www.campus-oei.org/calidad/finicial.htm">www.campus-oei.org/calidad/finicial.htm</a>	OEI	2001-2003
<a href="http://www.prie.cl/espagnol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad_Stgo2002.ppt">www.prie.cl/espagnol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad_Stgo2002.ppt</a>	Unesco-Govern de Xile	2002
<a href="http://www.slecy.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm">www.slecy.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm</a>	El Mundo	Maig 2002
<a href="http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repotaje/ranking/5.html">www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repotaje/ranking/5.html</a>	Gaceta Universitaria	Octubre 2003
<a href="http://www.ut.edu.co/ledead/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc">www.ut.edu.co/ledead/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc</a>	Universidad del Tolima	Novembre 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	Agost 2000
<a href="http://80.81.104.134/2002-09-24/cultura/cultura13.htm">80.81.104.134/2002-09-24/cultura/cultura13.htm</a>	El dia.es	Setembre 2002
<a href="http://www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf">www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf</a>	Unicef	Juny 2003
<a href="http://www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repotaje/ranking/index_tablas.html">www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repotaje/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	Febrer 2001
<a href="http://www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973">www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973</a>	Universidad de Murcia	Març 2003
<a href="http://www.clasco.edu.ar/libros/cuba/rodri.rtf">www.clasco.edu.ar/libros/cuba/rodri.rtf</a>	Centro de Investigación Psicológica y Sociológica	
<a href="http://www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddeleduacion/mu03001/mu0300100000000/index.html">www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddeleduacion/mu03001/mu0300100000000/index.html</a>	Sisov	Octubre 2003
<a href="http://www.planeacion.unam.mx/sextocentrol/doctos/inee.pdf">www.planeacion.unam.mx/sextocentrol/doctos/inee.pdf</a>	José Ángel Pescador Osuna	Juny 2003
<a href="http://wbln0018.worldbank.org/LAC/lacinfoclinet.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/\$FILE/Oct_Fund_SP.pdf">wbln0018.worldbank.org/LAC/lacinfoclinet.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/\$FILE/Oct_Fund_SP.pdf</a>	Banc Mundial	Octubre 2002
<a href="http://www.unesco.cl/pdf/facteyeven/pe/boletin/artesp/46-1.pdf">www.unesco.cl/pdf/facteyeven/pe/boletin/artesp/46-1.pdf</a>	CONSED	Agost 1998
<a href="http://www.oas.org/udse/3ministerial/espagnol/equidadcalidad.doc">www.oas.org/udse/3ministerial/espagnol/equidadcalidad.doc</a>	OEI	
<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/lo/150_base/es/topic_n/115_col.htm">www.logos-net.net/lo/150_base/es/topic_n/115_col.htm</a>	Ministerio de Educación Social	2000-2002
<a href="http://atzimba.crefal.edu.mx/nimce/documen1.htm">atzimba.crefal.edu.mx/nimce/documen1.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/espagnol/doc/estructura_panorama_educativo.ppt">www.prie.cl/espagnol/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	Novembre 2001
<a href="http://europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm">europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm</a>	Comunitat Europea	
<a href="http://directory.google.com/Top/World/Espa%C3%B1ol/Pa%C3%ADses/Per%C3%BA/Educa%C3%B3n/">directory.google.com/Top/World/Espa%C3%B1ol/Pa%C3%ADses/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_urj_dar_aba_y_edg_dia.pdf">www.cna.gov.co/cont/documentos/doc_aca/bas_par_pol_cal_edu_sup_col_urj_dar_aba_y_edg_dia.pdf</a>	Ministerio de Educación Nacional	2003
<a href="http://www.observatorio.org/colaboraciones/aguilar.html">www.observatorio.org/colaboraciones/aguilar.html</a>	Observatorio Ciudadano de la Educación	Setembre 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://goleron.ugr.es/~serin/enlaces_documentos.html">goleron.ugr.es/~serin/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	Setembre 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
<a href="http://www.siise.gov.ec/fichas/educ88mm.htm">www.siise.gov.ec/fichas/educ88mm.htm</a>		
<a href="http://www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgors/reglas/2003/r11_educacion03/completos/ro_fiuepa_2003.htm">www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgors/reglas/2003/r11_educacion03/completos/ro_fiuepa_2003.htm</a>	Secretaría de Educación Pública	2003
<a href="http://www.memfod.edu.uy/modulos/modulos/modulo1/GU%CD%A%20DE%20LECTURA%20informaci%F3n.pdf">www.memfod.edu.uy/modulos/modulos/modulo1/GU%CD%A%20DE%20LECTURA%20informaci%F3n.pdf</a>	MEMFOD	2002
<a href="http://www.monografias.com/trabajos14/taller/taller.shtml">www.monografias.com/trabajos14/taller/taller.shtml</a>		
<a href="http://www.aneca.es/present/docs/ponencia_salvador_malo.pdf">www.aneca.es/present/docs/ponencia_salvador_malo.pdf</a>	Centro Nacional para la Evaluación de la Educación	
<a href="http://decon.edu.uy/network/BCU/aedo.pdf">decon.edu.uy/network/BCU/aedo.pdf</a>		
<a href="http://www.ideasapiens.com/actualidad/Documentos/texto_%20ley%20calidad%20ESO_%20gob%20PP.htm">www.ideasapiens.com/actualidad/Documentos/texto_%20ley%20calidad%20ESO_%20gob%20PP.htm</a>	Ministerio de Educación	Agost 2002
<a href="http://www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunocinc/edpobr01.htm">www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunocinc/edpobr01.htm</a>	CRECE	
<a href="http://www.lyd.com/programas/social.html">www.lyd.com/programas/social.html</a>		
<a href="http://www.aaep.org.ar/espa/anales/comentarios-replicas-01/Zablotsky.pdf">www.aaep.org.ar/espa/anales/comentarios-replicas-01/Zablotsky.pdf</a>		2000
<a href="http://normalista.ilce.edu.mx/normalista/normal_academica/otros/compromiso.htm">normalista.ilce.edu.mx/normalista/normal_academica/otros/compromiso.htm</a>		
<a href="http://comunidad.derecho.org/contautnauai/Calidad%20y%20Flexibilidad%20en%20la%20Educacion%20Superior.doc">comunidad.derecho.org/contautnauai/Calidad%20y%20Flexibilidad%20en%20la%20Educacion%20Superior.doc</a>		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.slate.gov/espanol/cumbre/03072902.htm	Departament d'Educaci6 dels EUA	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.piie.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/info2.html	Comunidad escolar	2003
www.oei.es/memoria/memo07_3.htm	OEI	2003
www.esap.edu.co/transparente/3443738.ppt	ESAP	
diniece.me.gov.ar/institucional/news/news4.htm	DINIECE	2003
www.ect.juntaex.es/sgt/pdf/foce.pdf	BOE	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/lumina/especial5.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	Govern de Xile	2003
200.23.8.226/sisesia/metast2.html	SISEIA	
www.ugr.es/~vic_plan/evaluacion/doc/jornada_ucua.ppt	UCUA	2002
www.rlcu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/ MR_Bolivia_1.doc	UNSLP	
www.excelduc.org.mx/index.cfm?callID=19&subcallID=85	Excelduc	
www.piie.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/fpedagogica/ revista_temaspedagogicos5.html	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Edu.	2000
www.lasalle.edu.co/eventos/rectoria/images/ documentos/ministra_de_educacion.ppt	Ministerio de Educaci6n 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 veg./any
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 Avaliaç6n Institucional	2000
www.logos-net.net/ilo/150_base/es/topic_ii21_eu.htm	CEE	
www.congreso.unam.mx/11ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch1.html	CIID (Montevideo)	1997
www.uma.es/servicios/Internac/observinnovac_esp.htm	Observaci6n e Innovaci6n	
www.mineduc.cl/doc/supervision/supervision.htm	Govern de Xile	2001
www.netmedia.info/netmedia/ articulos.php?id_sec=32&id_art=2277	Instituto de Educaci6n Aguascalientes	2001
www.unesco.org.uy/educacion/compromisos.html	UNESCO	2000
www.presidencia.gov.co/cne/2003/junio/30/05302003.htm	Govern de Colombia	
www.unesco.org/iep/news/spanish/spjan5.htm	Mioko Saito	1995
www.iapoyo.org.pe/Agenda/Educacion/introedu.htm	Ministerio de Educaci6n i Banc Mundial	1993
www.ubiobio.cl/vitrina/articulos/20_shtml	Universidad del Bio-Bio	
www.mural.com/nacional/articulo/297224/	Mural	2003
www.mecesup.cl/difusion/sintesis.pdf	Ministerio de Educaci6n	1999-2003
www3.unileon.es/rec/calidad/enlaces/Internac.htm	Programa Institucional de Calidad	2003
www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/psc11/psc11.htm	UNED	2003
www.mineduc.cl/revista/antiores/septiembre01/tema1.htm	Govern de Xile	2002
www.nuevohumanismo.cl/boletin/boletinuno/articulos/simce.htm	SIMCE	2003
www.educacionparatodos.cl/html/reunion/texto_base_discusion.pdf		2003
www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desarr_institucional/biblioteca_digital/biblioteca_evaluacion_institucional.htm	FCEIA	2003
www.cebiae.edu.bo/contenido/textos/PropuestaForoEEB2.pdf		2002
www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973	Cuadernos de pedagogia	2003
www.cambiocultural.com.ar/investigacion/escuelas.htm		2003
www.inea.gov.mx/publica/documentos/arch_pdf/indicadores_03.pdf	INEA	2003
www.el-mundo.es/especiales/2001/10/sociedad/educacion/noticias.html	El Mundo	
www.cna.gov.co/cont/publicaciones/bol_cat/catalogo2/cat_pro_acr_dic_2000.htm	CNA	2000
www.puj.edu.co/vice/biblioteca/legislacion/DECRETO_2233_OCT_23_2001.doc	Ministerio de Educaci6n Nacional	2001
www.unesco.org/iep/spa/training/itcs/quality.htm	UNESCO	2000-2003
www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/materiales_de_apoyo/serie14.pdf	Ciees	
www.nalejandria.com/00/colab/calidad.htm		
www.educared.edu.pe/especial/estudios2.shtml		2003
dgedi.estadistica.unam.mx/memo97/sp.htm	Secretaría de Planeaci6n	1997-2000
www.cicimar.ipn.mx/eventos/convo2003Educacon5.htm	Inst. Polit. Nacional	2003
www.uady.mx/sitios/anuesur/afiliacion/	Consejo Regional Sur-Este	2003
www.dinero.com:8080/larevista/169/TENDENCIAS.asp	Cecilia Vélaz (ministra d'Educaç6n)	2002
www.uia.mx/ibero/noticias/nuestacom/03/mc93/4.html	Nuestra Comunidad	2003
aplicaciones.mec.es/educa/calidad/files/guia_can.pdf	MEC	2001-2002
www.imecca.com.mx/congreso-resena.html	Foro Internacional de IMECCA	2000
www.funrestreparco.org.co/Recursos/Foro%20de%20crisis%20fiscal/ MIN-EDUCACION.ppt -	Ministerio de Educaci6n	2003
www.eclac.cl/deype/noticias/proyectos/7/5497/mecovi/ ACTIVIDADREGIONAL/TALLERES/6totaller/6totaller.html	CEPAL	2003
www.sec-sonora.gob.mx/ceduca/10/p7p2.html	Consejo Estatal de Educaci6n	2003
www.aufop.org/publica/resumen.asp?pid=16&docid=316	Revista Formaci6n del Profesorado Interuniversitar	2003

www.aneca.es/present/docs/ponencia_revelo.pdf	UE, América Italina i el Carib	2003
www.intec.edu.do/direccion-academica/ anotaciones.html	Inst. Tecn. de Sto. Domingo	
www.links.org.ar/infoteca/Indicadores%20de%20la%20SI%20en%20ALC.doc	Susana Finquelevich	2003
www.huascaran.gob.pe/institucional/xtras/cuadernillo_emergencia.pdf		2003
www.participaperu.org.pe/ojosabiertos/matriz.pdf	Sistema Vigila Perú	
www.universidad2004.cu/Espa%F1o/Universidad/ Universidad2004_Cursos_Detalles.asp?IdCurso=7	Guillermo Berneza	2004
www.ses.me.gov.ar/Noticias/Noticias_Universitarias_2000/ noticias_publicaciones__indic.html	Noticias	2000
www.ibe.unesco.org/International/ ICE/46espanol/46doc3s.htm	UNESCO	2000
www.junaeb.cl/noticias/noticias80_documento.htm	Junaeb	1993-2003
bddoc.csic.es:8080/EDUCAC/BASIS/educac/web/docu/ SDW?M%3D1%26W%3DRF++%3D+ EDUCACION+CANARIA'	Revista: Educación Canaria	
www.aquacatalunya.org/e2003.htm	AQU	2003
usembassy.state.gov/guatemala/www/hambps200320.html	Ambaixada dels Estats Units	2003
www.congreso.unam.mx/11ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.usembassy-mexico.gov/bb/actual/ ago11funcionarios_educacion.htm	Departament dels Estats Units	2003
www.worldbank.org/children/nino/basico/PONPANEL.htm	Banc Mundial	
www.cide.cl/Titulares/2003/Agosto/ 190803/ parte%20ensenanza.htm		2003
www.unalmed.edu.co/-planae/estadistica/ indicadores.html	Oficina de Planeación	
www.simce.cl/doc/resultados_simce_2002.doc	Govern de Xile	2003
www.ceaal.org/carta/carta_38.htm	CEAAL	2002
ayura.udea.edu.co/autoevaluacion/comovamos.htm	Universidad de Antioquia	2002
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.perelarres.org/revistaeducacionsocial/ coleccion.html	Revista de Intervención Socioeducativa	2003
www.ice.deusto.es/pci/	Universidad Deusto	
www.aprende.org.ni/COMPONENTES/LOGROS/ lgestion.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
scsx01.sc.edu.es/sfwsec/reec6.htm	SEEC	2000
www.virtual.cl/actividades/act_noviembre_2002.htm	Diversos	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/rcruya/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/EVALINVES/ indicadores_y_calidad.ppt	MEC	2003
www.opas.org.br/rh/admin/documentos/ACF39.pdf	Organizació Mundial de la Salut	1999
www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm	Ignacio González	2002
www.vi-e.cl/Internas/profes_hora_libre/ otros_ranking.htm	Professore	2000
www.educa.rcanaria.es/peduca/ PEDUCA/ppt/Convivencia2.ppt	Govern de Canàries	
www.unrc.edu.ar/publicar/25/seis.html	Revista Voces	1994
www.fungamma.org/proyectos2.htm	Fundación Gamma Iddera	1988-2002
www.yachay.com.pe/especiales/ educacion/data-leccion.htm	Lliçons del sector	
www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol4n2/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/evalinstl/docu2000/Guia%20Medicinal/ Calculo_indicadores_Medicina.rtf	MEC	
www.planeacion.unam.mx/sextoencontro/ 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-mtss/ 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
siri.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%20CTI%20Farcas.ppt	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2001
www.listin.com.do/antes/mayo03/110503/ cuerpos/republica/rep1.htm	Lista diaria	2003
anuies-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/actividades1999/ DATOS/AJFJA/J1/DATOS.pdf	Universidad Politécnica de Madrid	1999
www.ucauca.edu.co/servicios/columna.php?Idn=384	Universidad del Cauca	2003
www.lpp-uerj.net/olped/documentos/ contratossocialec.01.08.03.doc	Contrato Social de la Educación	2003
www.ua.es/es/presentacion/vicerrectorado/ coordcom/calidad/RD408.html	Universitat d'Alacant	2001
www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol6n1/a05.html	Universidad de Murcia	
www.fondef.cl/noticias/deta_noti.php3?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/hdwclle/castellano/programa.htm	Universitat Autònoma 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/sea/index.php	Alma Mater	
sic.uji.es/publ/edicions/ff4/calidad.pdf	Universitat Jaume I	
www.cidlisuis.org/proyectos/gaya.htm	Universidad de Santander	
www.mercosur-comisec.gub.uy/INDEX-Comisec/Comisec/ Arcam/Aportes Tematicos/ lMiranda/Educlsa.html	Isabel Miranda	
guayacan.uninorte.edu.co/observatorio/APLICACION/ Unidad_dinamica.asp?Unidad=2	Uninorte	
www.unicef.org/peru/files/abriendo_puertas_ESP.pdf	UNICEF	1999
www.iued.uned.es/iued/ried/Vol3/resume.htm	UNED	2000
www.terra.com.mx/noticias/articulo/119433/	Fox	2003
alainet.org/active/show_text.php3?key=812	ALAI	2000

www.udec.cl/panoramap495/p26.htm	Universidad de Concepción	2003
www.suc.unam.mx/friseul	Acadèmics dedicats a l'estudi de l'Ed. Superior	2003
funredes.org/olistica/documentos/doc12/doc12-1.html	OLISTICA	2003
www.anfei.org.mx/chihuahua6.ppt	ANFEI	2003
www.ricu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/MR_EISalvador.doc		
www.camarabaq.org.co/Servicios/ servicios_para_el_desarrollo_urbano.asp	Cámara de Comercio de Barranquilla	2003
www.ucm.es/BUCEM/pruebas/apuntes/da05.pdf	UCM	
www.undp.org.ec/fiscal_archivos/anexo10.pdf		
redie.ens.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.pdf	CENEVAL	
www.conacyt.mx/fondos/sep/sep-cientifica/2003-02/convocatoria-sep-conacyt-2003.html	SEP	2003
www2.mineduc.cl/600/mensajes/consultas/600.php?tema=1	Fundación Integra y Junji	1998-2003
rtn.net.mx/ocde/educacion.html	OECD	2002
colombia.analitica.com/nosedice/7936185.asp	Colombia Analítica	2003
www.fe.ccoo.es/pdf/blancopub.PDF	CCOO	1995
cdi.mecon.gov.ar/novedades/marzo2001/ bibliograficas3001/educacion3001.htm	CDI	2001
www.ine.gov.ve/ine/condiciones/calidadvida.asp	Instituto Nacional de Estadística	2003
www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoso.pdf	Universidad de Alcalá	2003
www.comunidadandina.org/agenda/educacion2.htm	Comunidad Andina	1999
www.univ.mecd.es/ - 25k - 28 Oct 2003	MECD	2003
www.uchile.cl/acerca/rectoria/discursos/17dic98seminario.html	Universidad de Chile	1998
www.bblocks.org/BB1%20Materiales%20en%20Espanol.pdf	Building Blocks	2001
csociales.uchile.cl/publicaciones/ enfoques/01/edu14.htm	Universidad de Chile	1995
www.funlam.edu.co/autoevaluacion/	Funlam	2003
n.org.co/foro/lcomercio/ljaramillo.pdf	Ascun	2003

## 7.2. Annex 2. Panell d'experts validadors

**Dimecres, dia 17 de desembre del 2003**

### **Direcció General d'Ensenyament:**

José M<sup>a</sup> Maté Antolín. Cap de la Secció d'Iniciació Professional.

M<sup>a</sup> Antonia Fita Botet. Cap de la Secció d'Ensenyaments Tecnicoprofessionals.

Emilia Torán Ferrer. Coordinadora de Programes d'Educació Tecnicoprofessionals.

Lucía Tovar Sánchez. Director del CEFIRE específic de FP a Cheste.

José Barrachina Bellver. Assessor del CEFIRE específic de FP a Cheste.

Josefa Almiñana Mayor. Cap de Secció Gest. Centr. Professorat.

Salvador Calomar Gisbert. Tècnic del Servei de Formació del Professorat.

Jesús García Gil. Cap del Servei de Planificació Educativa.

### **Direcció General de Règim Econòmic:**

Miriam Amorós Barbel. Cap de l'Àrea Econòmica i de Pressupostos.

### **Secretaria Autònoma d'Educació (Inspecció):**

Salvador Valle Ramírez. Inspector d'Educació.

Antonio Martín Calvo. Inspector d'Educació.

Vicente Díaz Rodríguez. Inspector d'Educació.

Antonio Esclapés Peralta. Inspector d'Educació.

Luis Ramos García. Inspector d'Educació.

Miguel Calderón Estalayo. Inspector d'Educació.

Jesús Centella Pérez. Inspector d'Educació

### **Dijous, dia 18 de desembre del 2003**

#### **Empreses i entitats col·laboradores:**

Julián Moreno Calabria. Responsable tècnic de la gestió del Programa de Formació en Centres de Treball de l'Escola de Negocis "Lluís Vives". Cambra de Comerç de València.

José L. Colomina Bayón-Campomanes. Director del Departament de Formació. Cambra de Comerç de Castelló.

Fernando Molina. Casinos del Mediterráneo, S.A. - la Vila Joiosa.

Mari Carmen Humanes Rodriguez. Autoliv BKI-S.A. - la Pobla de Vallbona.

Vicente Pérez Calatayud. Cítricos y Referescantes, Emilio Donat, 50, 46740 - Carcaixent.

Vicente Giménez Sanz. Fermax, Avda. Tres Cruces, 133, 46017 - València.

Marcelino Conesa Martínez. ASURINSA Oficina de Ingeniería y Arquitectura. C/ Finlàndia, 14, baix. 46010 - València.

#### **Professorat:**

Fernando Rodrigo. IES Blasco Ibáñez de València.

Pere Soriano Puchol. Centre de Formació "La Florida", de Catarroja.

Jorge Antón Journet. IES Salvador Gadea d'Aldaia.

Alberto Morales Latorre. IES Pere Boil de Manises.

José Luis Bellver Mengod. IES Botànic Cavanilles d'Alacant.

Javier Albert Payá. IES Canastell de Sant Vicent del Raspeig.

Carlos Javier García Mora. Escoles Professionals Sant Josep.

Antonio Cantos Sánchez. Escoles Professionals Luis Amigó.

### 7.3. Annex 3. Plantilla de validació

## QÜESTIONARI PER A LA VALIDACIÓ DEL CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT PER AL SISTEMA DE GESTIÓ DELS CENTRES QUE IMPARTIXEN ENSENYANCES DE FORMACIÓ PROFESSIONAL

València, 18 de desembre del 2003

DIMENSIÓ: resultats en la societat		Mesures de percepció en la societat: PS										
<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td><math>\phi</math></td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td>C</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>		1	$\phi$	3	4	5		C				Mesures de percepció per l'Administració educativa:
1	$\phi$	3	4	5								
	C											
<p>Mesura la percepció que es té des de l'Administració educativa però és de <b>NUL·LA IMPORTÀNCIA</b></p> <p>2. Mesura la percepció que es té des de l'Administració educativa però és de <b>POCA IMPORTÀNCIA</b></p> <p>3. Mesura la percepció que es té des de l'Administració educativa però és de <b>RELATIVA IMPORTÀNCIA</b></p> <p>4. Mesura la percepció que es té des de l'Administració educativa però és de <b>PROU IMPORTÀNCIA</b></p> <p>5. Mesura la percepció que es té des de l'Administració educativa però és de <b>MOLTA IMPORTÀNCIA</b></p>		<p><b>NO ÉS UN INDICADOR</b> de la dimensió que s'està mesurant</p> <p>És un indicador <b>CLAU</b> en la mesura de la percepció que es té des de l'Administració educativa</p>										

	Indicador	VALORACIÓ
1	$\phi$ Grau de satisfacció de l'Administració educativa per com di- 1 ó del 2 tre in 3 sa els 4 bcesso 5 e r C mb-tes empreses	
2	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C el bonament de la direcció del centre amb el ma gal i normatiu	
3	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C om direcció del centre gestió els mecanismes per autofinancar-se	
4	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C el sistema de gestió de qualitat del centre	
5	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C la aplicació de la direcció en el sistema de gestió qualitat del centre	
6	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 dmini 4 ció ed 5 tiv C com direcció del centre valor a l'esforç realitzat pel i els èxits aconseguits	
7	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C om direcció del centre impulsa l'educació en valors	
8	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C om direcció del centre facilita les vies de particip els col·lectius interns i externs al centre	
9	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C om direcció del centre procura conèixer les neces opinions del personal i de les empreses	
10	$\phi$ rau 1 satisf 2 ó de 3 minist 4 ó edu 5 va C om direcció del centre fomenta el treball en grup	