

CATÀLEG D'INDICADORS PER A L'AVAUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS CENTRES D'EDUCACIÓ INFANTIL I PRIMÀRIA



CONSELLERIA DE CULTURA,
EDUCACIÓ I ESPORT

Edita: Generalitat Valenciana
Conselleria de Cultura, Educació i Esport

EQUIPO INVESTIGADOR:

Grupo de Análisis de Datos e Ingeniería de Calidad (GADIC)



AUTORES:

José Jabaloyes Vivas
José Miguel Carot Sierra
Pilar Sotos Villarejo (Assessora tècnica de l'IVAQE)

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

PRESENTACIÓ

La qualitat de l'ensenyament depèn de la combinació adequada i de l'equilibri entre els 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-les i valorar-les d'acord amb uns criteris establits; en definitiva, és necessari avaluar el funcionament dels centres educatius en els diferents àmbits d'actuació i de presa de decisions.

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

Seguint la línia iniciada per la Conselleria de Cultura, Educació i Esport de dissenyar i elaborar instruments que faciliten la implantació de sistemes de gestió de qualitat i que contribuïsquen al desenrotllament d'una cultura de qualitat, l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa ha elaborat el present catàleg d'indicadors per a l'avaluació de la gestió dels centres d'Educació Infantil i Primària.

L'objectiu d'esta publicació és disposar d'un conjunt d'indicadors de qualitat que facen possible avaluar el grau d'eficàcia i eficiència del sistema de gestió de qualitat dels centres d'Educació Infantil i Primària, i obtindre la màxima informació, tan objectiva com siga possible, sobre els processos i resultats que es produïxen en el centre, a fi d'elaborar-ne un diagnòstic que permeta introduir, en els plans de treball, línies de millora dirigides a aconseguir els objectius educatius establits.

Finalment, m'agradaria expressar l'agraïment per la col·laboració i l'interés que han mostrat el grup d'experts i els centres en l'elaboració d'este catàleg coordinat per l'IVAQE.

El conseller de Cultura, Educació i Esport

Alejandro Font de Mora Turón

ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	7
2. FONAMENTS TEÒRICS	9
2.1. La qualitat.....	9
2.1.1. Consideracions generals sobre la idea de qualitat	9
2.1.2. El concepte de Qualitat: diverses accepcions.....	10
2.1.3. La qualitat en l'educació.....	12
2.1.4. La Qualitat Total.....	14
2.2. Els models de Qualitat Total.....	15
2.2.1. El premi Deming	16
2.2.2. El Malcolm Baldrige.....	16
2.2.3. El model europeu d'Excel·lència Empresarial	17
2.2.4. Les normes ISO-9000	18
2.3. L'autoavaluació.....	19
2.4. Indicadors	23
2.4.1. L'elaboració d'indicadors de gestió	24
3. METODOLOGIA	25
4. CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT	29
4.1. Mesures de percepció dels grups d'interés.....	30
4.1.1. Mesures de percepció de l'alumnat	30
4.1.2. Mesures de percepció de les famílies	35
4.1.3. Mesures de percepció del personal d'administració i servicis (PAS)	42
4.1.4. Mesures de percepció del professorat del Centre.....	46
4.1.5. Mesures de percepció de l'entorn del Centre	56
4.1.6. Mesures de percepció de la Inspecció Educativa.....	59
4.1.7. Mesures de percepció de l'administració local.....	64
4.2. Indicadors de rendiment	68
4.2.1. Indicadors de rendiment de l'alumnat.....	68
4.2.2. Indicadors de rendiment de les famílies	72
4.2.3. Indicadors de rendiment del personal d'administració i servicis	77
4.2.4. Indicadors de rendiment del professorat.....	80
4.2.5. Indicadors de rendiment de l'entorn	88
4.2.6. Indicadors de rendiment de la Inspecció Educativa	89
4.2.7. Indicadors de rendiment de l'administració local.....	92
4.3. Indicadors clau de rendiment del centre d'Educació Infantil i Primària.....	95
5. GLOSSARI	99
6. BIBLIOGRAFIA/ENLLAÇOS D'INTERÉS	101
6.1. Entitats	101
6.2. Publicacions	103

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).

A 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 de 2000), l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa, amb l'objectiu de realitzar l'avaluació general del sistema educatiu, pel que fa a ensenyaments no universitaris a 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'ensenyament.

Per tant, la millora qualitativa de l'ensenyament exigeix a l'IVAQE que dispose de mecanismes adequats d'obtenció i d'anàlisi de dades, amb vista a refermar 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 depén en gran part 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'ensenyament 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 on 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'ensenyament no depén 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 faça 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 d'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 mitjà per a: comprovar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització i el 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, i així es contribuïx 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'obtindre 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, l'organització i els resultats dels centres; i tot això, servirà per a facilitar-ne la presa de decisions en els diferents àmbits de gestió i docents afectats.

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.

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 pugua autoregular d'una manera contínua i rigorosa.

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 pugua mesurar l'eficàcia i l'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 centres d'Educació Infantil i Primària*, com a punt de partida d'un

projecte molt més ambiciós: *"El desenvolupament i implantació de les metodologies i els instruments necessaris per a garantir la qualitat del conjunt del sistema educacional"*.

La finalitat d'este catàleg és "despertar l'interés dels professionals" dels centres d'Educació Infantil i Primària 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 centres d'Educació Infantil i Primària

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 requereix tant el disseny d'estratègies i de 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 és necessari, 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 requereix del 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 contínua de tots els seus processos.

Per a comprendre la importància dels sistemes de mesurament de la qualitat a través d'indicadors de gestió, és necessari 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, centres

amb resultats acadèmics excel·lents, centres amb bons docents i grans líders, amb la satisfacció dels pares i l'alumnat 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 requerix 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, i utilitzar les ferramentes de la qualitat i el treball en equip.

Resulta fonamental que eixa col·laboració no estiga focalitzada als propis interessos del centre sinó que tinga un enfocament cap als processos i al client, i que millore els servicis i els 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, mantenir un lideratge instructiu i promotor d'un clima relacional col·laborador, i utilitzarà 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 forma 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 és necessari 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 ambdós a la consecució de la qualitat.

Hi ha múltiples definicions de la qualitat, les quals provenen de camps diferents (Crosby, 1979; Deming, 1991; Ishikawa, Juran, 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 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'estes definicions són aplicables o fan referència únicament a productes i servicis, i deixen de costat 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 de cada una.

La Qualitat segons la norma UNIX:

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 UNIX-66001).

En esta definició ha de destacar-se:

a) La qualitat ve expressada a través d'un *conjunt de propietats i característiques* que determinen la valoració del producte/servici. Davant d'altres definicions de caràcter més qualitatiu, estes propietats i característiques solen ser, generalment, mesurables o quantificables permetent 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 hi ha el millor producte/servici en termes absoluts. Hi ha el millor producte/servici "dins de certes condicions en el consumidor", com són: ús a què el producte/servici se destina i preu, etc.

La Qualitat segons Ishikawa¹

"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, i ha obviat 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 manera adequada, eixos béns i servicis de manera que siguen útils durant tot el temps d'ús d'estos.

b) *Tan econòmic com siga possible*. Este terme, no recollit 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 amb això 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.

Ishikawa¹: És el representant emblemàtic del moviment del Control de Qualitat al Japó. Nascut en 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.

En 1949 participa en la promoció del Control de Qualitat i, des d'aleshores 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, 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'incorpora a esta com a membre en 1960 i, des de 1977, ha sigut el president de la representació japonesa. A més, és president de l'Institut de Tecnologia Musashi de Japó.

Ha obtingut el Premi Deming i el Gran Premi de la Societat Nord-americana de Control de Qualitat. Esta mateixa li va concedir en 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 mantin-

dre 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 Taguchi²

Per l'originalitat de la definició i per ser la base del control de qualitat off-line arrebpleguem 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 de l'esmentat producte/servici" i afig a continuació "La pèrdua imposada a la societat coincidix amb la pèrdua de l'empresa a llarg termini"

Mentres que la preocupació occidental és la 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.

Taguchi²: *El Dr. Genichi Taguchi va nèixer al Japó en 1924, i es va graduar en l'Escola Tècnica de la Universitat Kiryu, i més tard va rebre el Doctorat en la Universitat Kyushu en 1962. Va treballar en l'Astronomical Department of the Navigation Institute de l'aleshores Imperi Japonés; més tard treballa en el Ministeri de Salut Pública i en l'Institute of Statistical Mathematics. No obstant això, la seua principal etapa professional 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 desenvolupament.*

Posterior a açò, és 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 en quatre ocasions per les seues aportacions sobre qualitat. En 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 (GB), 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 a 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 tal 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'oferix, 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 la qual escapa a l'avaluació segons certs criteris, i es considera 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 del qual siga garantir la qualitat, i es considera que "els valors del sistema són internalitzats pel personal acadèmic i seguits en tot el que fan".

Esta versió educativa del concepte de Qualitat com una cosa distintiva o excepcional associa esta amb l'excel·lència, en el sentit de sobrepassar alts estàndards i identifica els seus components destacant la dificultat present en l'èxit dels dits 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 compta la institució i l'altra basada en la reputació adquirida.

La concepció basada en els **recursos** descansa en la idea segons la qual l'excel·lència depèn fonamentalment de l'abundància de recursos, i existix una relació directa entre ambdós. 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 els criteris d'avaluació.

Quant 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 d'acord 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 en termes de la seua correspondència amb certes especificacions, i s'atribuïx a aquells productes que satisfan estàndards mínims establits pel fabricant, i es descarten 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 com els seus usuaris a l'alumnat, professorat, personal d'administració i servicis, inspecció educativa, administració educativa o representants, d'aplicar-se 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 la sola conformitat amb estos no garanteix que siguen els més adequats; (b) és un model estàtic i implica que una vegada que els estàndards han sigut establits 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 l'educació superior.

Qualitat com a adequació a un objectiu

Segons este punt de vista, la qualitat és jutjada en termes del 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 pren en consideració els

canvis en el temps. No obstant això, el seu major desavantatge residix en les dificultats que comporta la definició dels propòsits o finalitats dels centres d'Educació Infantil i Primària, ja que pot haver-hi tants propòsits com a punts de vista, depenent dels sectors i grups socials i polítics involucrats i de 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 els centres la finalitat fonamental dels quals és oferir educació al nombre més gran 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 Japó ha fet d'este un dels pilars del seu renaixement industrial, ha permès uniformitzar el concepte de qualitat definint-la en funció del client i evitant així diversitat de punts de vista com succeïa 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 de recollir 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. Amb este concepte òbviament tot el món en l'organització es convertix en client d'algú; és més, adquirix un caràcter dual de ser client i proveïdor al mateix temps.

Tal vegada per a entendre millor el concepte de Qualitat Total convé començar dient que l'objectiu de tota organització, grup de treball, àrea o lloc de treball o inclusivament l'individu, és generar un producte o servici que rebrà una altra organització, una altra àrea o un altre individu, a qui denominem 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 acoblaments 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 si acceptem les idees exposades en el paràgraf anterior, els conceptes de producte i servici no estan separats, o bé el producte inclou al servici, o ambdós aspectes (producte i servici) han de planificar-se separadament 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 l'esmentada qualitat és aconseguida 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, i s'aplicat 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 començant 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 la seua competitivitat, per mitjà de: l'assegurament permanent de la satisfacció dels clients. Açò s'aconsegueix amb la participació activa de tot el personal, davall nous estils de lideratge. Esta estratègia ben aplicada respon a la necessitat transformar els productes, servicis, processos, estructures i cultura de les empreses, per a assegurar el seu futur. Per a adoptar amb èxit esta estratègia és necessari 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 als 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 entés 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 reflectixen "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 l'esmentat terme 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 major 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 Model Europeu d'Excel·lència Em-

presarial. Encara que poc conegut a Occident, és també important el Premi Deming, que és el Premi Nacional a la Qualitat de Japó.

La importància dels mdels de Qualitat Total ve donada, sobretot, pel seu ús com a model d'autoavaluació de les organitzacions, més que com a criteris per a la concessió de premis a la qualitat. L'autoavaluació consistix 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 davant d'un model d'excel·lència i obté quins són els seus punts forts i àrees de millora en relació amb l'esmentat model, a partir dels quals es definixen els projectes de millora necessaris per a fer-la més competitiva.

Perquè l'autoavaluació siga realment efectiva és necessari que es realitze davant d'un model d'excel·lència empresarial adequat i prou 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 de 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 empleat 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 en 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 EUA a 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 l'esmentada demanda en un mercat molt estandarditzat i molt tancat, i va deixar de costat 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. Japó va assumir i desenvolupament els plantejaments de Deming, i els va convertir en l'eix de la seua estratègia de desenvolupament nacional. En 1950 W. Edward Deming va visitar Japó, invitat per la JUSE (Unió de Científics i Enginyers Japonesos) donant una sèrie de conferències sobre Control de Qualitat. A les esmentades conferències van assistir un grup nombrós i seleccionat de directius d'empreses. Els textos es van repartir entre els membres de la JUSE qui els va usar per a crear les bases sobre les quals instaurar el Premi Deming que es va convocar un any després, i va premiar a aquelles institucions o persones que es caracteritzaren pel seu interès a implantar la qualitat.

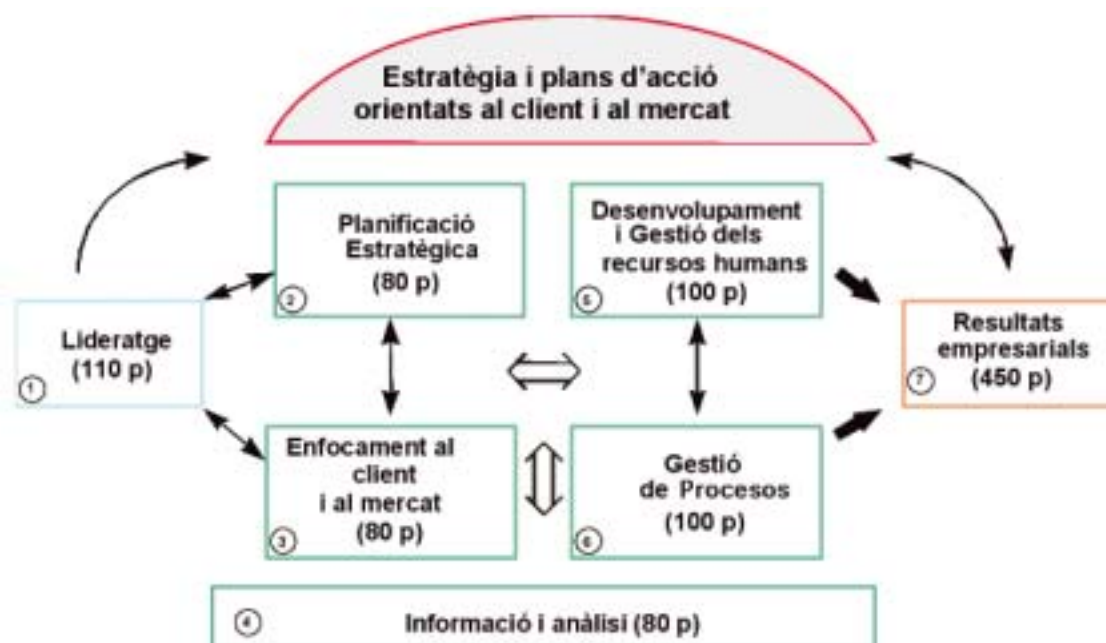
Deming no va tindre un reconeixement en el seu país, fins que en 1980 se'l va descobrir en participar en un documental de televisió titulat "Si Japó pot, per què nosaltres no?". Deming centra la seua aplicació del Control de la Qualitat en la instal·lació en els processos del cicle Plan-Do-Check-Act, 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'ocupació de quadres de control.

2.2.2. El Malcolm Baldrige

El premi Nacional a la Qualitat va ser creat en 1986 als EUA i és conegut com Malcolm Baldrige, en memòria del secretari de Comerç impulsor d'este. El Malcolm

Baldrige és poc conegut i empleat fora d'EUA, si bé és cert que algunes companyies multinacionals nord-americanes ho utilitzen com a ferramenta d'autoavaluació i millora.

El Malcolm Baldrige és una extraordinària ferramenta 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 brevetat per a enfocar una empresa cap al client. El model del Malcolm Baldrige evoluciona cada any, i ha patit en 1997 una gran transformació i ha quedat els seus criteris agrupats segons es mostra en la figura següent:



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 de les esmentades estratègies.

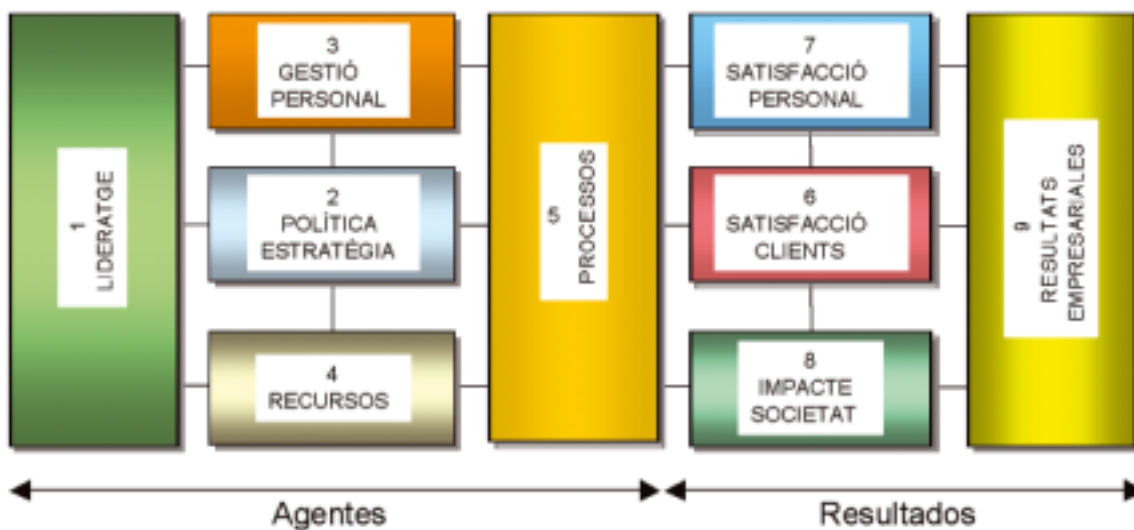
2.2.3. El model europeu d'Excel·lència Empresarial

En 1988, catorze companyies europees líders en distints sectors, van fundar la European Foundation for Quality Management (EFQM) que, en l'actualitat agrupa a 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 en 1991, i que compta a més com a organitzadors a la Comissió Europea i a l'Organització Europea per a la Qualitat (EOQ). Hi ha establides quatre modalitats:

- El European Award for Business Excellence (premi europeu a l'Excel·lència Empresarial) premia a la companyia que ha demostrat ser el màxim exponent de la Gestió de la Qualitat Total a Europa.

- Els Europeten Prizes for Business Excellence (guardons europeus a la Qualitat Total) premien un xicotet 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 en 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, al qual es coneix com model europeu d'Excel·lència Empresarial, com a ferramenta d'autoavaluació, i ha publicat fins i tot 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 a mostra a continuació:



Criteris del model europeu EFQM

Esta figura pot interpretar-se com 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 nous elements mostrats en el model corresponen als criteris d'avaluació, els quals s'agrupen en:

- **Resultats**, són els criteris que indiquen quins han sigut els èxits de l'organització (criteris 6, 7, 8 i 9).
- **Agents**, són els criteris que mostren com es gestiona l'organització, o siga com s'han aconseguit 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 ferramenta 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* en 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 hi ha 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 ser satisfetes pels 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 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 UNIX 66900 i 66904 corresponents a les normes ISO 9000 i ISO 9004 així com la norma UNIX 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 traspassada 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 poden ser 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 (SGC) i s'especifica la terminologia dels SGC.
- **ISO 9001: Sistemes de Gestió de la Qualitat–Requisits.** En esta norma s'especifiquen els requisits per als SGC 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 SGC. L'objectiu d'esta 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 mode de gestionar-se i millorar coincidixen 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 mesurant el seu progrés periòdicament.
- L'autoavaluació del centre educa el personal d'este (PAS, PD, direcció, alumnat) en els conceptes fonamentals i en el marc general que permet gestionar i millorar l'organització, relacionant els esmentats conceptes i marc general amb les responsabilitats de les persones.
- L'autoavaluació del centre integra les distintes iniciatives de millora en les operacions habituals.
- L'autoavaluació crea un llenguatge i un marc conceptual comú que permet gestionar i millorar la seua organització.
- L'autoavaluació facilita la comparació amb altres centres, de naturalesa semblant 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 ofereix 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 ofereix als centres de formació l'oportunitat d'aprendre: *aprendre sobre els seus punts forts i dèbils*, sobre la qual cosa significa la "excel·lència" per a l'organització, sobre la distància que ha recorregut l'organització en el camí cap a l'excel·lència, pel que 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 com l'autoavaluació no ha de ser considerada com un instrument aïllat sinó que constitueix la ferramenta 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 el d'incorporar-se 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.

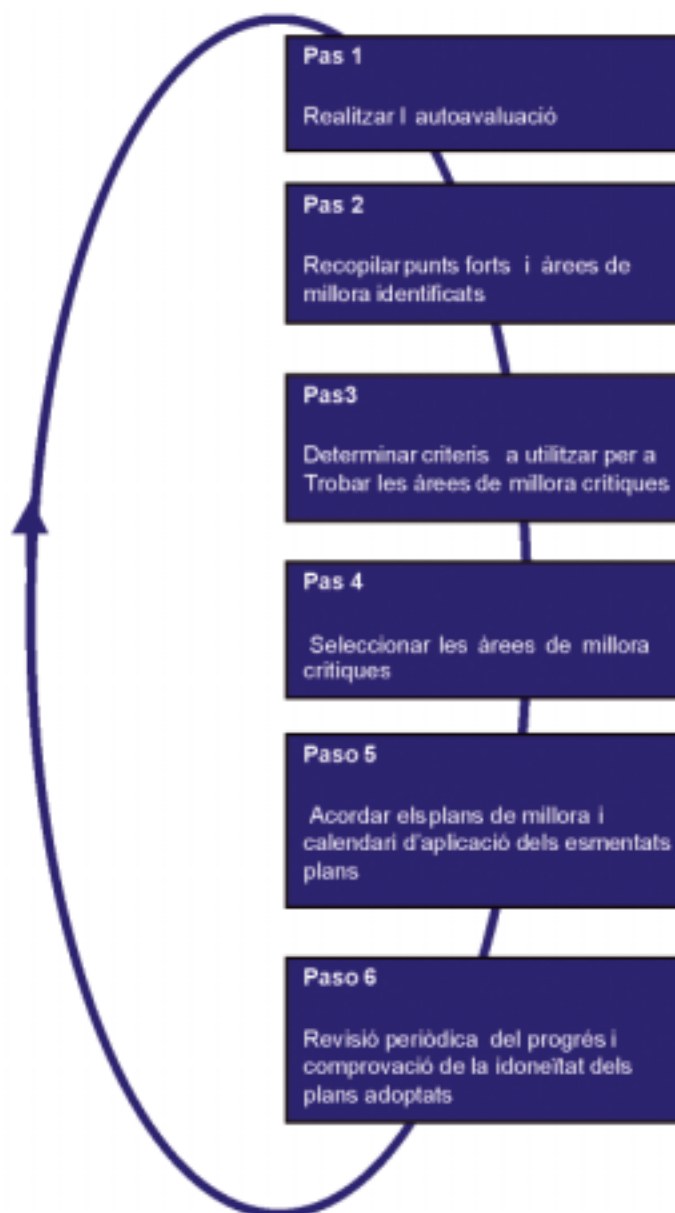
Com a resultat de l'autoavaluació poden detectar-se diverses àrees de millora, des de les que exigeixen una decisió dels òrgans superiors o directius de l'organització de què forme

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 a 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 siga la unitat. Un d'estos és plantejar-se un xicotet qüestionari: El pla de millora que s'adopti beneficiarà tots els clients del centre (alumnat, inspecció educativa, empreses, administració local i educativa)? Afectarà tot el centre o només a 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 quins convé articular un pla.
5. **Quint pas:** es descriu la necessitat que les àrees de millora crítica es traduïsquen en un pla de millora per al centre en què s'incloguen: els objectius a aconseguir, les activitats a realitzar, els mitjans a emprar, 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'haguera seleccionat.



La integració completa de l'autoavaluació i els processos de planificació pot realitzar-se com es mostra en el següent esquema, 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, és necessari que es realitzen una sèrie d'**accions formatives, informatives o de sensibilització** perquè tot el personal compregna les bases del model de gestió de qualitat implantat. La utilitat i els resultats de l'autoavaluació augmentaran si els que formen part del procés se senten implicats en el mateix i interioritzen la lògica del model d'autoavaluació.

Podem concloure que amb l'autoavaluació un centre educatiu 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, i s'obrirà així el camí perquè novament el centre educatiu realitze una altra autoavaluació. Per mitjà d'esta acció de caràcter circular se n'aniran incorporant i consolidant progressivament els avanços aconseguits i se n'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 de la qual en el futur no molt llunyà seria molt més complicada. Un dels problemes més importants quan s'aborda la millora dels centres docents és la falta d'informació fiable que permeta tant a la direcció com a l'administració educativa la presa de decisions. Existixen massa elements bàsics del sistema de gestió dels centres d'Educació Infantil i Primària que no tenen una clara definició i, per descomptat, d'objectius ben definits.

Resulta, aleshores, ineludible dissenyar, implantar i posar en marxa un sistema d'indicadors que siga comunament acceptat per tots els grups d'interés del centre docent, 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 Gines Mora, en l'article **Indicadores para la información, la gestión y el financiamiento 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 a tot Europa, necessiten informació estadística fiable i la construcció d'indicadors que ajuden a comprendre el funcionament de les pròpies 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 fan d'estos 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 de l'alumnat 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 prou 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'OCDE (*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'OCDE en tres categories: (a) indicadors per a controlar la resposta institucional a metes o polítiques governamentals; (b) indicadors d'ensenyament/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 l'esmentada característica. Un indicador així concebut, 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.

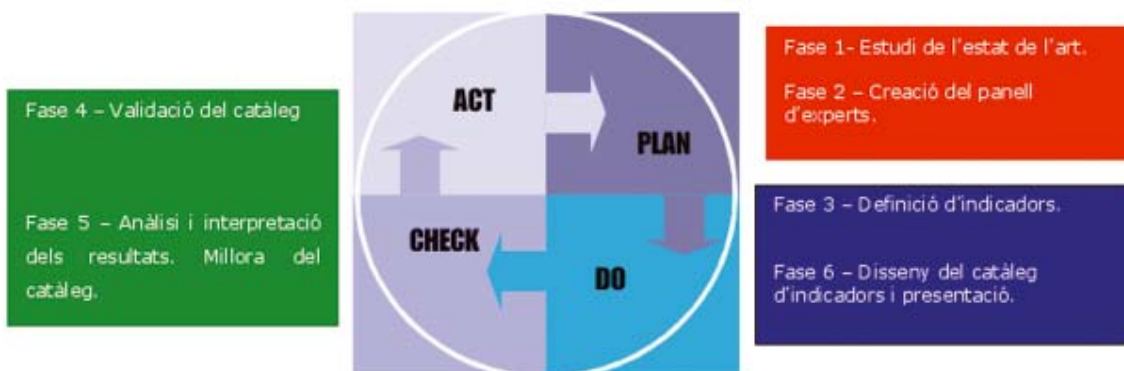
3. Han de ser coneguts i accessibles a tots els nivells de l'administració pública, així com del públic usuari.
4. Els indicadors han d'emanar d'una activitat participativa, o siga, en el procés d'elaboració s'ha d'involucrar a tots els actors rellevants, de tal manera que se'n garantisca la legitimitat 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 que els utilitzaran. El mesurament d'estos indicadors està destinada a donar compte de l'activitat, productivitat i qualitat del servei 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 educatiu. 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 es millora.



Seguint este enfocament s'han definit 6 fases d'actuació:

- Fase 1. Estudi de l'estat de l'art.
- Fase 2. Creació i ensinistrament del panell d'experts.
- Fase 3. Definició del catàleg.
- Fase 4. Validació del catàleg.
- Fase 5. Anàlisi i interpretació de resultats.
- Fase 6. Disseny del catàleg definitiu i presentació.

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

- Sistemes Educatius Nacionals per a l'Educació Infantil i Primària.
- Sistemes Educatius Europeus per a l'Educació Infantil i Primària.

Durant la segona fase s'ha creat un panell d'experts la missió del qual ha sigut el desenvolupament inicial del catàleg d'indicadors de qualitat. El panell d'experts està

format per:

- *Claudio Jose Castells Sanchis*. Inspector. DIRECCIÓ TERRITORIAL DE VALÈNCIA: Servei d'Inspecció Educativa.
- *M^a Jesús Giner Ugartondo*. Inspectora. DIRECCIÓ TERRITORIAL DE VALÈNCIA: Servei d'Inspecció Educativa.
- *M^a Desamparados Costa Belda*. Cap de Secció d'Educació Infantil. DIRECCIÓ GENERAL D'ENSENYAMENT: Servei d'Ordenació Acadèmica.
- *M^a Pilar Lacasa Plasencia*. Tècnica d'Educació Secundària. DIRECCIÓ GENERAL D'ENSENYAMENT: Servei d'Ordenació Acadèmica.
- *Ana Valiente Bort*. Cap de Secció Educació Primària. DIRECCIÓ GENERAL D'ENSENYAMENT: Servei d'Ordenació Acadèmica.
- *Victor Malvar Ruiz*. Tècnic INSTITUT VALENCIÀ D'AVUACIÓ I QUALITAT EDUCATIVA.
- *Rosa M^a Hervás Ferriols*. Tècnica INSTITUT VALENCIÀ D'AVUACIÓ I QUALITAT EDUCATIVA.
- *Pilar Sotos Villarejo*. Tècnica INSTITUT VALENCIÀ D'AVUACIÓ I QUALITAT EDUCATIVA.

Durant esta fase els components del panell han sigut formats en les tècniques de consens i ferramentes qualitatives d'anàlisis necessàries per a desenvolupar correctament el catàleg.

Els mètodes de consens utilitzats han sigut:

1. Tècniques de Grup Nominal
2. Tècnica Delphi
3. Pluja d'idees o brainstorming

En la tercera fase, el panell d'experts s'ha reunit en diverses sessions de treball, i ha definit les línies principals del catàleg: dimensions i grups d'interés, i ha arribat a un consens sobre un primer catàleg d'indicadors que posteriorment seria sotmés a la validació per uns grups d'experts.

En la fase quarta, i una vegada desenvolupat el catàleg d'indicadors, s'ha procedit a la seua validació per part d'experts pertanyents a distints perfils. La selecció del panell de validadors s'ha realitzat des de l'IVAQE.

Els diferents grups de discussió el componen:

DIRECCIÓ TERRITORIAL D'ALACANT: Servei d'Inspecció Educativa.

- *M^a Angeles Lázaro Sanz*.
- *Antonio Esclapés Peralta*.

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE CASTELLÓ: Servei d'Inspecció Educativa.

- *Roberto Valls Canales*.
- *Salvador Martí Colera*.
- *Josep Vilar Mañanos*.

DIRECCIÓ TERRITORIAL DE VALENCIA: Servei d'Inspecció Educativa.

- *María Mira Valls*.
- *Alberto Morales Guillén*.
- *Rafael Carbonell Peris*

DIRECCIÓ GENERAL D'ENSENYAMENT.

- *Pilar Pérez Esteve*.
- *Lina Herranz Ábalos*.

SERVICI PEDAGÒGIC ESCOLAR.

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

- *Inmaculada García Hurtado*. CEFIRE DE GODELLA.

- *María Giner Martínez*. Assessora. CEFIRE D'ALZIRA.
- *Benidel Villar Torres*. Assessor. CEFIRE DE GODELLA.
- *Elena Llopis Bueno*. Assessor. CEFIRE DE TORRENT.
- *Rosa de Isla Esteban*. Assessor. FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RELIGIOSOS DE ENSEÑANZA.
- *Isidro Civera López*. Assessor. FEDERACIÓN ESPAÑOLA DE RELIGIOSOS DE ENSEÑANZA.

EQUIPS DIRECTIUS.

- *Luis Bernat Rubert*. Director. COL·LEGI SALESIANOS SAN JUAN BAUTISTA.
- *Josefina Bolufer Gilibert*. Directora. COL·LEGI DR. OLORIZ.
- *Pilar López Manzano*. Cap d'estudis. COL·LEGI NTRA. SRA. DESAMPARADOS.
- *Pilar Villalonga Fayos*. Director. COL·LEGI SANTA TERESA DE JESÚS.
- *Presentación Cubells Bayarri*. Directora. COL·LEGI CERVERA DEL MAESTRE.
- *Josefina Rovira Fenollosa*. Director. COL·LEGI MESTALLA.
- *Juanjo Villanueva Aguilar*. Director. COL·LEGI SANTA MARIA.
- *Vicente Sales Mateu*. Director. IES VIOLANT DE CASALDUCH.
- *Adolfo Guerra Cuesta*. Director. IES MIGUEL HERNÁNDEZ.

DOCENTS

- *M^a Isabel Martínez Castaño*. Docent. COL·LEGI NTRA. SRA. SALUD.
- *Pilar Roda Roig*. Docent. COL·LEGI L'ULLASTRE.
- *Alicia Sanchez Clemente*. Docent. COL·LEGI CIUDAD DEL ARTISTA FALLERO.
- *M^a Amparo Ribera Francés*. Docent. COL·LEGI SAN JOSE DE CALASANZ.
- *Antoni Xavier Bosch i Tormo*. Docent. COL·LEGI LA SALLE.
- *M^a Francisca Vitoria Ripollés*. Docent. COL·LEGI "EL CASTELL".
- *Carmen López Navarro*. Docent. COL·LEGI RAFAEL MATEU CÁMARA.
- *Maria Teresa Alcocel Cardona*. Docent. COL·LEGI BEATO JACINTO CASTAÑEDA.
- *M^a Victoria Vergara Pla*. Docent. COL·LEGI LA ANUNCIACIÓN.
- *M^a Jesús Gallego Varas*. Docent. IES VIOLANT DE CASALDUCH.
- *Vicente Palomar Salvador*. Docent. CENTRE ESPECÍFIC D'EDUCACIÓ A DISTÀNCIA.
- *Carmen Miralles Quiles*. Docent. IES MIGUEL HERNÁNDEZ.

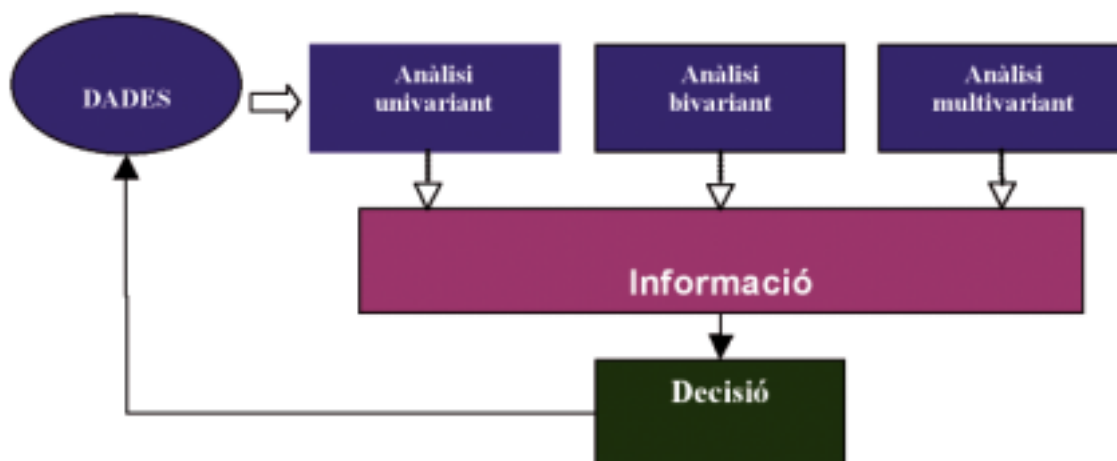
Els experts dels grups de discussió han avaluat cada indicador del catàleg pilot i s'ha valorat si el mesurament d'eixe indicador permetrà avançar al centre en la millora d'eixa dimensió i assolir els objectius de satisfacció del grup d'interés:

- 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** ϕ .
- 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 quinta fase ha sigut 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 ha sigut detectar si hi ha algun expert que difereix significativament de la resta, tant en mitja 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 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 quant 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 nuls pel 80% dels experts.

Finalment, en la sexta fase, i com a conseqüència de les sessions de consens celebrades amb els experts, s'ha elaborat el primer Catàleg d'Indicadors de Qualitat de la Gestió dels Centres d'Educació Infantil i Primària.

Este catàleg pilot s'ha implantat durant el primer trimestre del curs 2005-2006 en 7 centres que han participat voluntàriament en esta experiència:

- CP LLUÍS VIVES. XILXES
- CP ESCULTOR ORTELLS. VILA-REAL
- CP ALBAIT. BOLBAITE
- CP GONZÁLEZ GALLARZA. ALAQUAS
- CP NUESTRA SEÑORA DE LOS DESAMPARADOS. BURJASSOT
- CP EL PALMERAL. ALACANT

- CP LLUÍS VIVES. ELX
A continuació se 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

El catàleg pretén donar un conjunt ampli d'indicadors que permeta als responsables dels centres d'Educació Infantil i Primària seleccionar aquells indicadors que millor s'adaptin a les seues característiques i particularitats o definir nous indicadors en alguns dels àmbits descrits en este.

L'estructura del catàleg es mostra en la següent matriu i se'n representen els grups

Grup d'interés/dimensions	E/A	Direcció i òrgans col·legiats	Funcionament i organització	Gestió del personal	Gestió de recursos i aliances	Relacions internes	Imatge	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
Famílies de l'alumnat	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
Professorat	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
Inspecció Educativa	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
Indicadors clau de rendiment del centre									

d'interés i les dimensions del centre:

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 Primària. 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
- 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 pel que fa 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 6 dimensions: (90)

1. MP_AL-E/A: (17) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
2. MP_AL-DOC: (11) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat davant de la direcció i òrgans col·legiats.
3. MP_AL-FOC: (38) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el funcionament i organització del centre.
4. MP_AL-GRA: (13) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la gestió de recursos i aliances del centre.
5. MP_AL-RI: (4) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
6. MP_AL-I: (7) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre.

CÓDIGO	Descripció	Categoria
MP_AL-E/A.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats extra-escolars programades pel centre.	C
MP_AL-E/A.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	
MP_AL-E/A.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació.	C
MP_AL-E/A.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els instruments utilitzats pel professorat per a avaluar l'aprenentatge.	C

MP_AL-E/A.005	Grau de satisfacció de l'alumnat sobre els seus èxits aconseguits en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_AL-E/A.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_AL-E/A.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els continguts i les activitats d'aprenentatge desenvolupats en l'aula.	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.	C
MP_AL-E/A.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els recursos docents utilitzats en l'aula.	C
MP_AL-E/A.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la metodologia emprada pel professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_AL-E/A.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els materials didàctics utilitzats pel professorat en l'aula.	C
MP_AL-E/A.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització de noves tecnologies en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	
MP_AL-E/A.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació rebuda.	C
MP_AL-E/A.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els processos d'avaluació.	C
MP_AL-E/A.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la motivació que rep, per part del professorat, cap a la formació que rep.	
MP_AL-E/A.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació en valors rebuda.	
MP_AL-E/A.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats exercides en les hores de tutoria en l'aula.	C
MP_AL-DOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la direcció del centre.	C
MP_AL-DOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	
MP_AL-DOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció que, des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.	
MP_AL-DOC.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament dels seus òrgans de representació: Consell Escolar, junta de delegats, etc.	
MP_AL-DOC.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	C

MP_AL-DOC.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	
MP_AL-DOC.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la Comissió Econòmica del centre.	
MP_AL-DOC.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	C
MP_AL-DOC.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	
MP_AL-DOC.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el cap d'estudis.	C
MP_AL-DOC.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'accessibilitat del cap d'estudis.	
MP_AL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els projectes institucionals del centre.	
MP_AL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre	
MP_AL-FOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Projecte Curricular del Centre.	C
MP_AL-FOC.004	Grau d'identificació de l'alumnat amb el Projecte Educatiu del Centre	
MP_AL-FOC.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre	
MP_AL-FOC.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el Pla de Normalització Lingüística del centre	
MP_AL-FOC.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Programa d'Ensenyament en Valencià.	
MP_AL-FOC.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià.	
MP_AL-FOC.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del Programa d'Immersion Lingüística del centre.	
MP_AL-FOC.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	
MP_AL-FOC.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre l'organització del centre.	C
MP_AL-FOC.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el centre per com resol els problemes educatius, formatius i lúdics de l'entorn.	

MP_AL-FOC.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris extraescolars del centre.	
MP_AL-FOC.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la puntualitat i l'assistència del professorat.	C
MP_AL-FOC.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les substitucions del professorat.	
MP_AL-FOC.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema de control de puntualitat i d'assistència de l'alumnat.	
MP_AL-FOC.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	
MP_AL-FOC.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.	
MP_AL-FOC.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.	C
MP_AL-FOC.020	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	
MP_AL-FOC.021	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.	
MP_AL-FOC.022	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les possibilitats de participació en activitats que li ofereix el centre.	
MP_AL-FOC.023	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la biblioteca.	
MP_AL-FOC.024	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del servei de menjador.	
MP_AL-FOC.025	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del servei de transport escolar.	
MP_AL-FOC.026	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	
MP_AL-FOC.027	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió mediam ambiental del centre.	
MP_AL-FOC.028	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el pla d'evacuació del centre.	
MP_AL-FOC.029	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	C
MP_AL-FOC.030	Grau de satisfacció d'alumnat amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	C

MP_AL-FOC.031	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització i el funcionament general del centre.	C
MP_AL-FOC.032	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les ajudes públiques.	
MP_AL-FOC.033	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'acollida de nou alumnat.	
MP_AL-FOC.034	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de clausura del curs.	
MP_AL-FOC.035	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la secretaria del centre.	
MP_AL-FOC.036	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització horària de la docència.	C
MP_AL-FOC.037	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la distribució horària de les diferents matèries.	
MP_AL-FOC.038	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mecanismes establits per a les entrades i les eixides de l'alumnat.	
MP_AL-GRA.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MP_AL-GRA.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre.	
MP_AL-GRA.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.	C
MP_AL-GRA.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i les sales multiusos de Primària.	
MP_AL-GRA.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	
MP_AL-GRA.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	
MP_AL-GRA.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mobiliari i els equips del centre.	
MP_AL-GRA.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures de seguretat del centre.	
MP_AL-GRA.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures d'higiene del centre.	
MP_AL-GRA.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	

MP_AL-GRA.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	
MP_AL-GRA.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	
MP_AL-GRA.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic	
MP_AL-RI.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el clima de convivència del centre.	C
MP_AL-RI.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professorat del centre.	
MP_AL-RI.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el personal d'administració i de servicis.	
MP_AL-RI.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions entre els alumnes del centre.	
MP_AL-I.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	
MP_AL-I.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els signes externs d'imatge del centre.	
MP_AL-I.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la publicitat institucional del centre.	
MP_AL-I.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la pertinença al centre.	C
MP_AL-I.005	Percentatge de l'alumnat que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	C
MP_AL-I.006	Percentatge de l'alumnat que desitgen mantindre relacions amb el centre després de finalitzar els seus estudis.	
MP_AL-I.007	Percentatge de l'alumnat que pensen que pertanyen a un centre de prestigi.	C

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 pel que fa 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.

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen les famílies de la gestió del centre, el procés d'ensenyament i aprenentatge, dels resultats aconseguits, etc.

Els indicadors definits s'agrupen en 7 dimensions: (105)

1. MP_F-E/A: (16) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés d'ensenyament/aprenentatge rebut per l'alumnat del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
2. MP_F-DOC: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies davant de la direcció i els òrgans col·legiats.
3. MP_F-FOC: (45) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el funcionament i l'organització del centre.
4. MP_F-GRA: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la gestió de recursos i aliances del centre
5. MP_F-RI: (7) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb les relacions internes establides amb els grups d'interès directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
6. MP_F-I: (5) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la imatge del centre.
7. 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.

CODI	Descripció	Categoria
MP_F-E/A.001	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats extraescolars programades pel centre.	
MP_F-E/A.002	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats complementàries programades pel centre.	
MP_F-E/A.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	
MP_F-E/A.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació de l'alumnat	
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.	
MP_F-E/A.006	Grau de satisfacció de les famílies sobre els èxits aconseguits per l'alumnat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_F-E/A.007	Grau de satisfacció de les famílies amb el professorat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_F-E/A.008	Grau de satisfacció de les famílies amb els continguts i les activitats d'aprenentatge desenvolupats en l'aula.	
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.	C
MP_F-E/A.010	Grau de satisfacció de les famílies amb la formació que l'alumnat rep.	C

MP_F-E/A.011	Grau de satisfacció de les famílies amb els criteris d'avaluació de l'alumnat.	
MP_F-E/A.012	Grau de satisfacció de les famílies amb els continguts mínims establits en les programacions didàctiques.	C
MP_F-E/A.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les capacitats adquirides per l'alumnat al llarg del procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_F-E/A.014	Grau de satisfacció de les famílies amb la motivació que rep l'alumne, per part del professorat, cap a la formació que rep.	
MP_F-E/A.015	Grau de satisfacció de les famílies amb la formació en valors rebuda per l'alumnat.	C
MP_F-E/A.016	Grau de satisfacció de les famílies amb els resultats del procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_F-DOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organigrama funcional del centre.	
MP_F-DOC.002	Grau de satisfacció de les famílies amb la direcció del centre.	C
MP_F-DOC.003	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	C
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.	
MP_F-DOC.005	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del Consell Escolar.	C
MP_F-DOC.006	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	
MP_F-DOC.007	Grau de satisfacció de les famílies amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	
MP_F-DOC.008	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la Comissió Econòmica del centre.	
MP_FDOC.009	Grau de satisfacció de les famílies amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	C
MP_F-DOC.010	Grau de satisfacció de les famílies amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	
MP_F-DOC.011	Grau de satisfacció de les famílies amb el cap d'estudis de Primària.	C

MP_F-DOC.012	Grau de satisfacció de les famílies amb l'accessibilitat del cap d'estudis.	
MP_F-DOC.013	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i el funcionament de l'AMPA del centre.	C
MP_F-DOC.014	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre les activitats realitzades per l'AMPA del centre.	C
MP_F-FOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i el funcionament general del centre.	C
MP_F-FOC.002	Grau de satisfacció de les famílies amb els projectes institucionals del centre.	
MP_F-FOC.003	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.	
MP_F-FOC.004	Grau de satisfacció de les famílies amb el Projecte Curricular del Centre.	C
MP_F-FOC.005	Grau d'identificació de les famílies amb el Projecte Educatiu del Centre.	
MP_F-FOC.006	Grau de satisfacció de les famílies amb la Programació General Anual del centre.	
MP_F-FOC.007	Grau de satisfacció de les famílies amb la memòria final de curs elaborada pel centre.	
MP_F-FOC.008	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre.	C
MP_F-FOC.009	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.	
MP_F-FOC.010	Grau de satisfacció de les famílies amb el Programa d'Ensenyament en Valencià.	
MP_F-FOC.011	Grau de satisfacció de les famílies amb el Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià.	
MP_F-FOC.012	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla d'Immersió Lingüística del centre.	
MP_F-FOC.013	Grau de satisfacció de les famílies amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	
MP_F-FOC.014	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.	
MP_F-FOC.015	Grau de satisfacció de les famílies amb els horaris dels serveis del centre (reprografia, secretaria, etc.).	

MP_F-FOC.016	Grau de satisfacció de les famílies amb els horaris extraescolars del centre.	
MP_F-FOC.017	Grau de satisfacció de les famílies amb la puntualitat i l'assistència del professorat.	
MP_F-FOC.018	Grau de satisfacció de les famílies amb les substitucions del professorat.	
MP_F-FOC.019	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat.	C
MP_F-FOC.020	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	C
MP_F-FOC.021	Grau de satisfacció de les famílies amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.	
MP_F-FOC.022	Grau de satisfacció de les famílies amb el Reglament de Règim Interior del centre.	C
MP_F-FOC.023	Grau de satisfacció de les famílies amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	
MP_F-FOC.024	Grau de satisfacció de les famílies sobre la informació rebuda sobre els drets i deures de l'alumnat.	
MP_F-FOC.025	Grau de satisfacció de les famílies amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	C
MP_F-FOC.026	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.	C
MP_F-FOC.027	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.	
MP_F-FOC.028	Grau de satisfacció de les famílies amb les possibilitats de participació en activitats que li ofereix el centre.	
MP_F-FOC.029	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la biblioteca.	
MP_F-FOC.030	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del servei de menjador.	C
MP_F-FOC.031	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament del servei de transport escolar.	C
MP_F-FOC.032	Grau de satisfacció de les famílies amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	
MP_F-FOC.033	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió mediambiental del centre.	

MP_F-FOC.034	Grau de satisfacció de les famílies amb el pla d'evacuació del centre.	
MP_F-FOC.035	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'admissió de l'alumnat.	C
MP_F-FOC.036	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de matriculació.	
MP_F-FOC.037	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió i el funcionament de l'assegurança escolar.	
MP_F-FOC.038	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió de les ajudes públiques.	
MP_F-FOC.039	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés d'acollida de nou alumnat.	
MP_F-FOC.040	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de clausura del curs.	
MP_F-FOC.041	Grau de satisfacció de les famílies amb la secretaria del centre.	
MP_F-FOC.042	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització horària de la docència.	
MP_F-FOC.043	Grau de satisfacció de les famílies amb el professorat en les seues hores d'atenció a l'alumnat.	C
MP_F-FOC.044	Grau de satisfacció de les famílies amb els mecanismes establits per a les entrades i les eixides de l'alumnat.	
MP_F-FOC.045	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	
MP_F-GRA.001	Grau de satisfacció de les famílies amb els espais del centre assignats a l'AMPA.	C
MP_F-GRA.002	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MP_F-GRA.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre.	
MP_F-GRA.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.	
MP_F-GRA.005	Grau de satisfacció de les famílies amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos de Primària.	C
MP_F-GRA.006	Grau de satisfacció de les famílies amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	C

MP_F-GRA.007	Grau de satisfacció de les famílies amb el mobiliari i els equips del centre.	C
MP_F-GRA.008	Grau de satisfacció de les famílies amb les mesures de seguretat del centre.	C
MP_F-GRA.009	Grau de satisfacció de les famílies amb les mesures d'higiene del centre.	C
MP_F-GRA.010	Grau de satisfacció de les famílies amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	C
MP_F-GRA.011	Grau de satisfacció de les famílies amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	
MP_F-GRA.012	Grau de satisfacció de les famílies amb la neteja del centre.	C
MP_F-GRA.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	
MP_F-GRA.014	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MP_F-RI.001	Grau de satisfacció de les famílies amb el clima de convivència del centre.	C
MP_F-RI.002	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb l'equip directiu del centre.	C
MP_F-RI.003	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb el professorat del centre.	C
MP_F-RI.004	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb els tutors del centre.	C
MP_F-RI.005	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.	
MP_F-RI.006	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions entre l'alumnat del centre.	
MP_F-RI.007	Grau de satisfacció de les famílies amb les seues relacions amb la Junta directiva de l'AMPA del centre.	C
MP _ F-I.001	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	
MP _ F-I.002	Grau de satisfacció de les famílies amb els signes externs d'imatge del centre.	
MP _ F-I.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la publicitat institucional del centre.	

MP _ F-I.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la pertinença dels seus fills al centre.	C
MP _ F-I.005	Percentatge de famílies que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	C
MP_F-MP.001	Grau de motivació per a participar en els òrgans de representació de pares i mares.	C
MP_F-MP.002	Grau de motivació per a participar en el Consell Escolar.	C
MP_F-MP.003	Grau de motivació per a participar en les activitats extraescolars que promou el centre.	
MP_F-MP.004	Grau de motivació per a participar en les activitats que promou el centre.	

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 d'este. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu pel que fa a la satisfacció del seu personal (està satisfet vostè 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 7 dimensions (64)

1. MP_PAS-DOC: (10) 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 realitza la direcció del centre.
2. MP_PAS-FOC: (19) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb el funcionament i l'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 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, professorat, alumnat, 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	Categoria
MP_PAS-DOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'organigrama funcional del centre.	
MP_PAS-DOC.002	Grau de satisfacció del PAS amb la direcció del centre.	C
MP_PAS-DOC.003	Grau de satisfacció del PAS respecte a l'accessibilitat que té a l'equip directiu del centre.	
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.	
MP_PAS-DOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb els reconeixements rebuts des de la direcció per les tasques realitzades.	C
MP_PAS-DOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del Consell Escolar.	C
MP_PAS-DOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	C
MP_PAS-DOC.008	Grau de satisfacció del PAS amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	
MP_PAS-DOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	
MP_PAS-DOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la Comissió Econòmica del centre.	
MP_PAS-FOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_PAS-FOC.002	Grau de satisfacció del PAS amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.	
MP_PAS-FOC.003	Grau de satisfacció del PAS amb els projectes institucionals del centre.	
MP_PAS-FOC.004	Grau de satisfacció del PAS amb el Projecte Educatiu de Centre.	C
MP_PAS-FOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.	
MP_PAS-FOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb els canals interns d'informació i de comunicació del centre.	C
MP_PAS-FOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb la forma d'introduir canvis en el centre.	
MP_PAS-FOC.008	Grau de satisfacció del PAS amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).	

MP_PAS-FOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	
MP_PAS-FOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_PAS-FOC.011	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del servei de neteja.	
MP_PAS-FOC.012	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió mediambiental del centre.	
MP_PAS-FOC.013	Grau de satisfacció del PAS amb el pla d'evacuació del centre.	
MP_PAS-FOC.014	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	
MP_PAS-FOC.015	Grau de satisfacció del PAS amb la secretaria del centre.	
MP_PAS-FOC.016	Grau de satisfacció del PAS amb el treball i el lloc que exercix.	C
MP_PAS-FOC.017	Grau de satisfacció del PAS amb els èxits personals aconseguits en el centre.	
MP_PAS-FOC.018	Grau de satisfacció del PAS amb els mecanismes establits pel centre per a les entrades i les eixides de l'alumnat.	
MP_PAS-FOC.019	Grau de satisfacció del PAS amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció	
MP_PAS-GRA.001	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MP_PAS-GRA.002	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb el seu entorn institucional.	
MP_PAS-GRA.003	Grau de satisfacció del PAS amb les entitats que col·laboren amb el centre.	
MP_PAS-GRA.004	Grau de satisfacció del PAS amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MP_PAS-GRA.005	Grau de satisfacció del PAS amb els espais de què disposa per a realitzar el seu treball.	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.	C
MP_PAS-GRA.007	Grau de satisfacció del PAS amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	C

MP_PAS-GRA.008	Grau de satisfacció del PAS amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	
MP_PAS-GRA.009	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures de seguretat del centre.	
MP_PAS-GRA.010	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures d'higiene del centre.	
MP_PAS-GRA.011	Grau de satisfacció del PAS amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	
MP_PAS-RI.001	Grau de satisfacció del PAS amb el clima de convivència del centre.	C
MP_PAS-RI.002	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb l'alumnat.	
MP_PAS-RI.003	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb els seus companys.	
MP_PAS-RI.004	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb el professorat.	
MP_PAS-RI.005	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb la direcció del centre.	
MP_PAS-RI.006	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb els òrgans unipersonals del centre.	
MP_PAS-I.001	Grau de satisfacció del PAS amb els signes externs d'imatge del centre.	
MP_PAS-I.002	Grau de satisfacció del PAS amb la publicitat institucional del centre.	
MP_PAS-I.003	Grau de satisfacció del PAS amb la imatge del centre.	
MP_PAS-I.004	Grau de satisfacció del PAS amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	
MP_PAS-I.005	Grau de satisfacció del PAS amb la pertinença al centre.	C
MP_PAS-I.006	Percentatge de PAS que pensa que pertany a un centre de prestigi.	C
MP_PAS-MT.001	Grau de motivació del PAS per a realitzar el seu treball diari.	C
MP_PAS-MT.002	Grau de motivació del PAS per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i l'exercici del seu treball.	C

MP_PAS-MT.003	Grau de motivació del PAS per a treballar en equip	C
MP_PAS-MT.004	Grau de motivació del PAS per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.	C
MP_PAS-MT.005	Grau de motivació del PAS per a plantejar a la direcció propostes de millora per a l'exercici del seu treball.	C
MP_PAS-MP.001	Grau de motivació del PAS per a participar en el Consell Escolar.	C
MP_PAS-MP.002	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	
MP_PAS-MP.003	Grau de motivació del PAS per a participar en activitats externes programades pel centre.	
MP_PAS-MP.004	Grau de motivació del PAS per a relacionar-se amb altres col·lectius del centre.	
MP_PAS-MP.005	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	
MP_PAS-MP.006	Grau de motivació del PAS per a participar en la presa de decisions del centre.	
MP_PAS-MP.007	Grau de motivació del PAS per a participar en processos de millora contínua i gestió del canvi.	

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, en té el professorat. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu pel que fa 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. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a professors del centre. Estes mesures s'agrupen en 9 subdimitions: (165)

1. MP_P-E/A: (20) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
2. MP_P-DOC: (15) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la direcció i els òrgans col·legiats: mesuren la satisfacció del professorat amb la direcció del centre i els òrgans del centre.
3. MP_P-FOC: (82) 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 influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).

4. MP_P-GP: (7) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la gestió de personal del centre.
5. MP_P-GRA: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés de gestió dels recursos i aliances del centre (satisfacció del professorat amb la infraestructura de què disposa el centre, aliances, etc.).
6. 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, professorat, alumnat, etc.
7. 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.
8. MP_P-M.T: (9) motivació del professorat per a participar en les activitats que promou el centre.
9. MP_P-M.P: (5) motivació del professorat amb el treball que exercix.

CODI	Descripció	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.	
MP_P-E/A.002	Grau de satisfacció del professorat amb la programació didàctica elaborada per al seu cicle.	C
MP_P-E/A.003	Grau de satisfacció del professorat amb els objectius i continguts previstos en la programació didàctica.	C
MP_P-E/A.004	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris d'avaluació previstos en la programació didàctica.	C
MP_P-E/A.005	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució temporal dels continguts curriculars.	C
MP_P-E/A.006	Grau de satisfacció del professorat amb la metodologia didàctica aplicada.	
MP_P-E/A.007	Grau de satisfacció del professorat amb els procediments i els instruments utilitzats per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat	C
MP_P-E/A.008	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris de qualificació i de promoció de l'alumnat.	C
MP_P-E/A.009	Grau de satisfacció del professorat amb els materials i els recursos didàctics que s'utilitzen en el desenvolupament de la programació didàctica.	C
MP_P-E/A.10	Grau de satisfacció del professorat amb els materials didàctics seleccionats per cicle per a ús de l'alumnat.	C
MP_P-E/A.011	Grau de satisfacció del professorat amb la concreció dels temes transversals del currículum en la programació didàctica	C

MP_P-E/A.012	Grau de satisfacció del professorat amb la concreció del Pla d'Atenció a la Diversitat en les programacions didàctiques.	C
MP_P-E/A.013	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats complementàries i extraescolars realitzades pel cicle.	
MP_P-E/A.014	Grau de satisfacció del professorat amb els èxits aconseguits per l'alumnat en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MP_P-E/A.015	Grau de satisfacció del professorat amb el procediment de revisió de notes.	
MP_P-E/A.016	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació de les programacions d'aula a la programació didàctica del cicle.	C
MP_P-E/A.017	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment de la programació d'aula.	C
MP_P-E/A.018	Grau de satisfacció del professorat amb el desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge en l'aula.	C
MP_P-E/A.019	Grau de satisfacció del professorat amb el treball realitzat per l'alumnat en l'aula.	C
MP_P-E/A.020	Grau de satisfacció del professorat amb l'actitud i el comportament de l'alumnat en l'aula.	C
MP_P-DOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'organigrama funcional del centre.	
MP_P-DOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb la direcció del centre.	C
MP_P-DOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.	
MP_P-DOC.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció que, des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.	C
MP_P-DOC.005	Grau de satisfacció del professorat amb el cap d'estudis.	C
MP_P-DOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat del cap d'estudis.	
MP_P-DOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Consell Escolar.	C
MP_P-DOC.008	Grau de satisfacció del professorat amb les decisions adoptades pel Consell Escolar.	
MP_P-DOC.009	Grau de satisfacció del professorat amb les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.	C

MP_P-DOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb la informació transmesa pels seus representants sobre les reunions del Consell Escolar.	C
MP_P-DOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb les actuacions dels seus representants en les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.	
MP_P-DOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la Comissió de Convivència del centre.	
MP_P-DOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la Comissió Econòmica del centre.	
MP_P-DOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i el funcionament de l'AMPA del centre.	C
MP_P-DOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre les activitats realitzades per l'AMPA del centre.	C
MP_P- FOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb els projectes institucionals del centre.	
MP_P- FOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Educatiu del Centre.	C
MP_P- FOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.	
MP_P- FOC.004	Grau d'identificació del professorat amb el Projecte Educatiu del Centre.	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.	
MP_P- FOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Curricular del Centre.	C
MP_P- FOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració del Projecte Curricular del Centre.	
MP_P- FOC.008	Grau de participació del professorat en l'elaboració del Projecte Curricular del Centre.	
MP_P- FOC.009	Grau d'identificació del professorat amb el Projecte Curricular del Centre.	C
MP_P- FOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment del Projecte Curricular del Centre.	
MP_P- FOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i la millora del Projecte Curricular del Centre.	

MP_P- FOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb la Programació General Anual del centre.	C
MP_P- FOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la Programació General Anual del centre.	
MP_P- FOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment de la Programació General Anual del centre.	C
MP_P- FOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i la millora de la Programació General Anual del centre.	
MP_P- FOC.016	Grau de satisfacció del professorat amb la memòria final de curs elaborada pel centre.	C
MP_P- FOC.017	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la memòria final de curs.	
MP_P- FOC.018	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i la millora de la memòria final de curs.	C
MP_P- FOC.019	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla de Normalització Lingüística elaborat pel centre.	
MP_P- FOC.020	Grau d'identificació del professorat amb el Pla de Normalització Lingüística.	
MP_P- FOC.021	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i la millora del Pla de Normalització Lingüística.	
MP_P- FOC.022	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Programa d'Ensenyament en Valencià.	
MP_P- FOC.023	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià.	
MP_P- FOC.024	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'Immersió Lingüística.	
MP_P- FOC.025	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre.	
MP_P- FOC.026	Grau de satisfacció del professorat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	
MP_P- FOC.027	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.	C
MP_P- FOC.028	Grau de satisfacció del professorat amb el desenvolupament del Pla d'Acció Tutorial.	
MP_P- FOC.029	Grau de satisfacció del professorat amb el Reglament de Règim Interior del centre.	C

MP_P- FOC.030	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.	
MP_P- FOC.031	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_P- FOC.032	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	C
MP_P- FOC.033	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_P- FOC.034	Grau de satisfacció del professorat amb els canals interns d'informació i comunicació establits en el centre.	C
MP_P- FOC.035	Grau de satisfacció del professorat amb l'horari general del centre.	C
MP_P- FOC.036	Grau de satisfacció del professorat amb la planificació i la distribució horària dels grups d'alumnat.	
MP_P- FOC.037	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització horària de la docència.	C
MP_P- FOC.038	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució horària de les diferents matèries.	
MP_P- FOC.039	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris extraescolars del centre.	
MP_P- FOC.040	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions del Claustre del professorat.	
MP_P- FOC.041	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions del Claustre.	C
MP_P- FOC.042	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions del Claustre.	C
MP_P- FOC.043	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos pel Claustre.	C
MP_P- FOC.044	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	
MP_P- FOC.045	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	
MP_P- FOC.046	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.	C

MP_P- FOC.047	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos per la Comissió de Coordinació Pedagògica.	C
MP_P- FOC.048	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions de cicle.	
MP_P- FOC.049	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i el funcionament dels cicles.	C
MP_P- FOC.050	Grau de satisfacció del professorat amb els coordinadors de cicle.	C
MP_P- FOC.051	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions de cicle.	
MP_P- FOC.052	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions de cicle.	C
MP_P- FOC.053	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en les reunions de cicle.	C
MP_P- FOC.054	Grau d'implicació del professorat per a dur a terme els acords del cicle.	
MP_P- FOC.055	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les sessions d'avaluació.	C
MP_P- FOC.056	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les sessions d'avaluació.	C
MP_P- FOC.057	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les sessions d'avaluació.	
MP_P- FOC.058	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en les sessions d'avaluació.	C
MP_P- FOC.059	Grau de satisfacció del professorat amb el paper del tutor en les sessions d'avaluació.	C
MP_P- FOC.060	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.	C
MP_P- FOC.061	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de control de puntualitat i assistència del professorat establert pel centre.	C
MP_P- FOC.062	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).	
MP_P- FOC.063	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats voluntàries que promou el centre.	
MP_P- FOC.064	Grau de satisfacció del professorat amb les possibilitats de participació en activitats que promou el centre.	

MP_P- FOC.065	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la biblioteca.	
MP_P- FOC.066	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servei de menjador.	
MP_P- FOC.067	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servei de transport escolar.	
MP_P- FOC.068	Grau de satisfacció del professorat amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).	
MP_P- FOC.069	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió mediambiental del centre.	
MP_P- FOC.070	Grau de satisfacció del professorat amb el pla d'evacuació del centre.	
MP_P- FOC.071	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'admissió de l'alumnat.	
MP_P- FOC.072	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de matriculació.	
MP_P- FOC.073	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de les ajudes públiques.	
MP_P- FOC.074	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida de nous alumnes.	
MP_P- FOC.075	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida de nous professors.	
MP_P- FOC.076	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de clausura del curs.	
MP_P- FOC.077	Grau de satisfacció del professorat amb la secretaria del centre.	C
MP_P- FOC.078	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment dels horaris de la secretaria del centre.	
MP_P- FOC.079	Grau de satisfacció del professorat amb els mecanismes establits per a l'entrada i l'eixida de l'alumnat.	
MP_P- FOC.080	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de queixes i de reclamacions establert pel centre.	C
MP_P- FOC.081	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de queixes i reclamacions.	C
MP_P- FOC.082	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	

MP_P-GP .001	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per la direcció per a la designació dels coordinadors de cicle.	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.	C
MP_P-GP .003	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'elaboració dels horaris lectius del professorat.	C
MP_P-GP .004	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de biblioteca.	C
MP_P-GP .005	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de pati/recreu.	C
MP_P-GP .006	Grau de satisfacció del professorat amb el seu horari lectiu.	C
MP_P-GP .007	Grau de satisfacció del professorat amb la receptivitat de la direcció del centre a les seues preferències i necessitats horàries.	C
MP_P-GRA.001	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MP_P-GRA.002	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre.	C
MP_P-GRA.003	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.	C
MP_P-GRA.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i les sales multiusos de Primària.	C
MP_P-GRA.005	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	C
MP_P-GRA.006	Grau de satisfacció del professorat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	
MP_P-GRA.007	Grau de satisfacció del professorat amb el mobiliari i els equips del centre.	C
MP_P-GRA.008	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat del centre.	
MP_P-GRA.009	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'higiene del centre.	
MP_P-GRA.010	Grau de satisfacció del professorat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	

MP_P-GRA.011	Grau de satisfacció del professorat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.	
MP_P-GRA.012	Grau de satisfacció del professorat amb la neteja del centre.	C
MP_P-GRA.013	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	
MP_P-GRA.014	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MP_P-RI.001	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que s'establixen entre el professorat del centre.	
MP_P-RI.002	Grau de satisfacció del professorat amb el clima de convivència del centre.	C
MP_P-RI.003	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que s'establixen entre els professors d'un mateix cicle.	
MP_P-RI.004	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.	
MP_P-RI.005	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb l'alumnat del centre.	
MP_P-RI.006	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb la direcció del centre.	
MP_P-RI.007	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els òrgans unipersonals del centre.	
MP_P-I.001	Grau de satisfacció del professorat amb la informació que el centre transmet a l'exterior.	
MP_P-I.002	Grau de satisfacció del professorat amb els signes externs d'imatge del centre.	
MP_P-I.003	Grau de satisfacció del professorat amb la publicitat institucional del centre.	
MP_P-I.004	Grau de satisfacció del professorat amb la pertinença al centre.	C
MP_P-I.005	Percentatge de professors que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	C
MP_P-I.006	Percentatge de professors que pensen que pertanyen a un centre de prestigi.	C

MP_P-MT.001	Grau de motivació del professorat per a realitzar el seu treball diari.	C
MP_P-MT.002	Grau de motivació del professorat per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i l'exercici del seu treball.	C
MP_P-MT.003	Grau de motivació del professorat per a treballar en equip.	C
MP_P-MT.004	Grau de motivació del professorat per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.	C
MP_P-MT.005	Grau de motivació del professorat per a plantejar a la direcció propostes de millora per a l'exercici del seu treball.	C
MP_P-MT.006	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.	C
MP_P-MT.007	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en plans de formació continua.	C
MP_P-MT.008	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	
MP_P-MT.009	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en processos de millora contínua i gestió del canvi.	
MP_P-MP.001	Grau de motivació del professorat per a participar en el Consell Escolar.	C
MP_P-MP.002	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	C
MP_P-MP.003	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats extraescolars.	
MP_P-MP.004	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats externes programades pel centre.	
MP_P-MP.005	Grau de motivació del professorat per a participar en la presa de decisions del centre.	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 les 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 pel que fa 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: (32)

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 inflüixen 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 inflüixen en la satisfacció de l'entorn
4. MP_E-I: (16) satisfacció amb la imatge del centre: mesuren la satisfacció amb la imatge que el centre té en el seu entorn en general.

CODI	Descripció	Categoria
MP_E-DOC.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb les relacions que manté amb els responsables del centre.	C
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 les 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 atén 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 el funcionament del centre	
MP_E-FOC.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació que rep sobre les activitats que se desenvolupen 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 viària 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 els ensenyaments 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 d'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 a este.	C
MP_E-I.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb la contribució del centre al manteniment i l'atenció de les zones externes a este.	
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 l'impacte social del centre en l'entorn.	

MP_E-I.011	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.	
MP_E-I.012	Percentatge de persones que creuen que el centre genera conflictivitat en l'entorn	C
MP_E-I.013	Percentatge de persones que creuen que l'entorn ha millorat amb el centre.	C
MP_E-I.014	Percentatge de persones que creuen que el centre dona prestigi a l'entorn.	C
MP_E-I.015	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn on es troba.	
MP_E-I.016	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 pel que fa 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. S'han definit els següents indicadors, agrupats en 6 dimensions: (82)

1. MP_IE_E/A: (10) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
2. MP_IE-DOC: (21) 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.
3. MP_IE-FOC: (45) 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 influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
4. 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.
5. 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.
6. MP_IE-I: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'inspector amb la imatge del centre.

CODI	Descripció	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'ensenyament-aprenentatge.	
MP_IE-E/A.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb les programacions didàctiques dels cicles.	C
MP_IE-E/A.005	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.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb les adaptacions curriculars.	
MP_IE-E/A.007	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de les programacions didàctiques.	C
MP_IE-E/A.008	Grau de satisfacció de l'inspector amb la coordinació pedagògica establida en els cicles.	
MP_IE-E/A.009	Grau de satisfacció de l'inspector amb la coordinació pedagògica establida entre els diferents cicles i etapes educatives	
MP_IE-E/A.010	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'actualització i millora cada any de les programacions didàctiques.	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'l.	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 dóna 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 l'admissió de l'alumnat.	
MP_IE-DOC.014	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment dels terminis marcats per a la remissió de documentació.	C
MP_IE-DOC.015	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació que li és pertinent.	C
MP_IE-DOC.016	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació administrativa.	C
MP_IE-DOC.017	Grau de satisfacció de l'inspector amb la forma en què el centre elabora la documentació acadèmica.	C
MP_IE-DOC.018	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'emplenament de les actes d'avaluació.	C
MP_IE-DOC.019	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'emplenament dels llibres de qualificacions de l'alumnat.	C
MP_IE-DOC.020	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les beques.	
MP_IE-DOC.021	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.	
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'Ensenyament 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 Pla d'Immersió Lingüística.	
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 amb la planificació dels horaris del professorat.	C
MP_IE-FOC.020	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació de grups i plantilles del centre.	C
MP_IE-FOC.021	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	
MP_IE-FOC.022	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.023	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat del professorat.	C
MP_IE-FOC.024	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme del professorat.	
MP_IE-FOC.025	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat de l'alumnat.	C

MP_IE-FOC.026	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme de l'alumnat.	
MP_IE-FOC.027	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del calendari escolar.	C
MP_IE-FOC.028	Grau de satisfacció de l'inspector amb el contingut i el compliment del Reglament de Règim Interior.	
MP_IE-FOC.029	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés establert pel centre per a la resolució de queixes i reclamacions.	
MP_IE-FOC.030	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.	C
MP_IE-FOC.031	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del començament de curs.	
MP_IE-FOC.032	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels expedients i sancions disciplinaris.	
MP_IE-FOC.033	Grau de satisfacció de l'inspector amb els informes d'actuació dels funcionaris en pràctiques del cos de docents.	
MP_IE-FOC.034	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en projectes d'innovació, acció professional, etc.	C
MP_IE-FOC.035	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en programes europeus.	
MP_IE-FOC.036	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament dels programes europeus en què el centre participa.	
MP_IE-FOC.037	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures de seguretat de què disposa el centre.	
MP_IE-FOC.038	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures d'higiene del centre.	
MP_IE-FOC.039	Grau de satisfacció de l'inspector amb les solucions adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques.	
MP_IE-FOC.040	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió mediambiental del centre.	
MP_IE-FOC.041	Grau de satisfacció de l'inspector amb el pla d'evacuació del centre.	
MP_IE-FOC.042	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de residus que genera el centre.	
MP_IE-FOC.043	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió d'entrades i d'eixides de l'alumnat i del personal del centre.	
MP_IE-FOC.044	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	

MP_IE-FOC.045	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat viària 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.	C
MP_IE-I.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb el prestigi que té el centre.	C

4.1.7. 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 pel que fa a la satisfacció de l'administració local (està satisfet vostè 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: (46)

1. MP_AL-DOC: (13) 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 esta.
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 d'esta. 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: (12) satisfacció amb la imatge del centre. Mesuren la satisfacció de l'administració local amb la imatge que el centre té.

CODI	Descripció	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 amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.	C
MP_ADL-DOC.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.	
MP_ADL-DOC.005	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.006	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.007	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.008	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.009	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.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.	
MP_ADL-DOC.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en les comissions d'Escolarització.	C
MP_ADL-DOC.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb la normativa vigent que li afecta.	
MP_ADL-DOC.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb els terminis marcats.	
MP_ADL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació rebuda en l'Ajuntament sobre l'organització i el funcionament del centre.	C
MP_ADL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió de l'entrada i l'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 viària 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 els ensenyaments 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 a este.	
MP_ADL-I.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la contribució del centre al manteniment i l'atenció de les zones externes a este.	
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 l'impacte social del centre en l'entorn.	
MP_ADL-I.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la millora de l'entorn.	
MP_ADL-I.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la imatge de l'entorn.	
MP_ADL-I.012	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 de l'alumnat

Estos indicadors es troben agrupats en 7 dimensions (51)

1. IR_AL-E/A: (8)
2. IR_AL-DOC: (6)
3. IR_AL-FOC: (20)
4. IR_AL-GRA: (1)
5. IR_AL-RI: (3)
6. IR_AL-I: (8)
7. IR_AL-MP: (5)

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

CODI	Descripció
IR_AL-E/A.001	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els continguts mínims i els criteris d'avaluació de cada una de les àrees del curs.
IR_AL-E/A.002	Nombre i percentatge d'alumnes que estan satisfets amb la formació rebuda.
IR_AL-E/A.003	Nombre i percentatge d'alumnes que participen en les activitats extraescolars realitzades.
IR_AL-E/A.004	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat en l'aula.
IR_AL-E/A.005	Nombre d'incidències en l'aula que han motivat l'obertura d'expedient disciplinari a l'alumnat.
IR_AL-E/A.006	Nombre de sancions disciplinàries a l'alumnat tramitades pel centre.
IR_AL-E/A.007	Percentatge d'alumnes que considera útil el treball desenvolupat en les hores de tutoria d'aula.
IR_AL-E/A.008	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB EL PROCÉS D'ENSENYAMENT/APRENTATGE
IR_AL-E/A.008.1	- respecte al procés d'ensenyament-aprenentatge.
IR_AL-E/A.008.2	- respecte al desenvolupament de les activitats extraescolars realitzades.
IR_AL-E/A.008.3	- respecte a l'avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge.

IR_AL-E/A.008.4 - respecte als continguts i activitats exercides en l'aula.

IR_AL- DOC.001 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.

IR_AL- DOC.002 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els seus representants en el Consell Escolar.

IR_AL- DOC.003 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els seus representants en la Junta de Delegats.

IR_AL- DOC.004 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.

IR_AL- DOC.005 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.

IR_AL- DOC.006 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el seu cap d'estudis.

IR_AL- FOC.001 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els Projectes Institucionals del Centre.

IR_AL- FOC.002 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.

IR_AL- FOC.003 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Projecte Educatiu del Centre.

IR_AL- FOC.004 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Projecte Curricular del Centre.

IR_AL- FOC.005 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.

IR_AL- FOC.006 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.

IR_AL- FOC.007 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.

IR_AL- FOC.008 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el programa d'Incorporació Progressiva d'Ensenyament en Valencià del centre.

IR_AL- FOC.009 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Programa d'Immersió Lingüística del centre.

IR_AL- FOC.010 Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els programes europeus gestionats pel centre.

IR_AL- FOC.011 Nombre i percentatge de queixes/reclamacions de l'alumnat respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).

IR_AL- FOC.012	Nombre i percentatge de queixes/reclamacions de l'alumnat degut a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre
IR_AL- FOC.013	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el mode de participar en les activitats voluntàries del centre.
IR_AL- FOC.014	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_AL- FOC.015	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.
IR_AL- FOC.016	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_AL- FOC.017	Nombre i percentatge d'alumnes que han sol·licitat ajudes públiques.
IR_AL- FOC.018	Nombre i percentatge d'alumnes que han fet ús de l'assegurança escolar.
IR_AL- FOC.019	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_AL- FOC.020	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_AL- FOC.020.1	- respecte a la puntualitat i l'assistència del professorat.
IR_AL- FOC.020.2	- respecte al procés de substitucions del professorat.
IR_AL- FOC.020.3	- respecte al funcionament de la biblioteca.
IR_AL- FOC.020.4	- respecte al servei de menjador.
IR_AL- FOC.020.5	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_AL- FOC.020.6	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_AL- FOC.020.7	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_AL- FOC.020.8	- respecte al funcionament administratiu del centre.
IR_AL- FOC.020.9	- respecte a l'organització horària de la docència.
IR_AL- FOC.020.10	- respecte a la distribució horària de les diferents matèries.
IR_AL- FOC.020.11	- respecte al procés establert per a les entrades i eixides del centre.
IR_AL- GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ALUMNAT AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE

IR_AL- GRA.001.1	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_AL- GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre i sales multiusos.
IR_AL- GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_AL- GRA.001.4	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos.
IR_AL- GRA.001.5	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_AL- GRA.001.6	- respecte al mobiliari i els equips del centre.
IR_AL- GRA.001.7	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_AL- GRA.001.8	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_AL- GRA.001.9	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_AL- GRA.001.10	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.
IR_AL-RI.001	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb els seus companys.
IR_AL-RI.002	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb el professorat.
IR_AL-RI.003	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament de l'alumnat amb el PAS.
IR_AL-I.001	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_AL-I.002	Nombre i percentatge d'alumnes que es matriculen en el centre com a conseqüència de la campanya informativa realitzada pel propi centre.
IR_AL-I.003	Nombre i percentatge d'alumnes que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_AL-I.004	Nombre i percentatge d'alumnes que han triat el centre per recomanació d'altres alumnes.
IR_AL-I.005	Nombre i percentatge d'alumnes que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_AL-I.006	Nombre i percentatge d'alumnes que desitgen mantindre relacions amb el centre en finalitzar els seus estudis.

IR_AL-I.007	Nombre i percentatge d'alumnes que creuen pertànyer a un centre de prestigi.
IR_AL-I.008	Nombre de queixes/reclamacions de l'alumnat degut a la imatge del centre.
IR_AL-MP.001	Nombre i percentatge d'alumnes que participen en els òrgans de representació d'alumnes.
IR_AL-MP.002	Nombre i percentatge d'alumnes que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_AL-MP.003	Nombre i percentatge d'alumnes que participen en les eleccions al Consell Escolar.
IR_AL-MP.004	Nombre i percentatge d'alumnes que participa en les activitats extraescolars que organitza el centre.
IR_AL-MP.005	Nombre 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 7 dimensions: (49)

1. IR_F-E/A: (5) estes mesures indiquen mesures referents a distints,,,,, de les famílies respecte al procés d'ensenyament/aprenentatge.
2. IR_F-DOC: (7)
3. IR_F-FOC: (19)
4. IR_F-GRA: (1)
5. IR_F-RI: (1)
6. IR_F-I: (8)
7. IR_F-MP: (4)

CODI	Descripció
IR_F-E/A.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB EL PROCÉS E/A
IR_F-E/A.001.1	- respecte al procés d'ensenyament-aprenentatge.
IR_F-E/A.001.2	- respecte al desenvolupament de les activitats extraescolars realitzades.
IR_F-E/A.001.3	- respecte a l'avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge.
IR_F-E/A.001.4	- respecte als continguts i activitats desenvolupades en l'aula.
IR_F-E/A.001.5	- respecte a l'obertura d'expedients disciplinaris a l'alumnat.

IR_F-E/A.001.6	- respecte a les activitats exercides en les hores de tutoria d'aula.
IR_F-E/A.002	Nombre i percentatge de famílies que coneix els continguts mínims i els criteris d'avaluació de cada una de les àrees del curs.
IR_F-E/A.003	Nombre i percentatge de famílies que estan satisfetes amb la formació rebuda pels seus fills.
IR_F-E/A.004	Nombre i percentatge de famílies que considera útil el treball desenvolupat en les hores de tutoria d'aula.
IR_F-E/A.005	Nombre i percentatge de famílies que participen en les activitats extraescolars realitzades.
IR_F-DOC.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_F-DOC.002	Nombre i percentatge de famílies que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
IR_F-DOC.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_F-DOC.004	Nombre i percentatge de famílies que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_F-DOC.005	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies sobre el funcionament del Consell Escolar.
IR_F-DOC.006	Nombre de documents informatius rebuts per les famílies sobre l'organització i el funcionament de l'AMPA del centre.
IR_F-DOC.007	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LA DIRECCIÓ DEL CENTRE
IR_F-DOC.007.1	- sobre l'actuació dels seus representants en el Consell Escolar.
IR_F-DOC.007.2	- sobre les actuacions dels càrrecs directius del centre.
IR_F-DOC.007.3	- sobre el funcionament de l'AMPA del centre.
IR_F-FOC.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix els projectes institucionals del centre.
IR_F-FOC.002	Nombre i percentatge de famílies que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_F-FOC.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Projecte Educatiu del Centre.

IR_F-FOC.004	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Projecte Curricular del Centre.
IR_F-FOC.005	Nombre i percentatge de famílies que coneix la programació general anual del centre.
IR_F-FOC.006	Nombre i percentatge de famílies que coneix la memòria final de curs del centre.
IR_F-FOC.007	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.
IR_F-FOC.008	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_F-FOC.009	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_F-FOC.010	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Programa d'Incorporació Progressiva d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_F-FOC.011	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Programa d'Immersió Lingüística.
IR_F-FOC.012	Nombre i percentatge de famílies que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
IR_F-FOC.013	Nombre i percentatge de famílies que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_F-FOC.014	Nombre i percentatge de famílies que ha rebut informació sobre la planificació i desenvolupament del curs.
IR_F-FOC.015	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_F-FOC.016	Nombre i percentatge de famílies que han rebut informació sobre els drets i deures de l'alumnat.
IR_F-FOC.017	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_F-FOC.018	Nombre i percentatge de les famílies que coneix el mode de participar en les activitats voluntàries del centre.
IR_F-FOC.019	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB EL FUNCIONAMENT DEL CENTRE
IR_F-FOC.019.1	- respecte a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
IR_F-FOC.019.2	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_F-FOC.019.3	- respecte a la puntualitat i l'assistència del professorat.
IR_F-FOC.019.4	- respecte al procés de substitucions del professorat.

IR_F-FOC.019.5	- respecte a la informació rebuda sobre el control de la puntualitat i l'assistència dels seus fills.
IR_F-FOC.019.6	- sobre la falta de compromís i implicació de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.
IR_F-FOC.019.7	- respecte a l'aplicació del RRI del centre als seus fills.
IR_F-FOC.019.8	- respecte als llibres de text i els materials didàctics dels seus fills.
IR_F-FOC.019.9	- respecte al funcionament de la biblioteca.
IR_F-FOC.019.10	- respecte al servei de menjador.
IR_F-FOC.019.11	- respecte al servei de transport escolar.
IR_F-FOC.019.12	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_F-FOC.019.13	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_F-FOC.019.14	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_F-FOC.019.15	- respecte a la gestió de l'assegurança escolar.
IR_F-FOC.019.16	- respecte a la gestió d'ajudes públiques.
IR_F-FOC.019.17	- respecte a la secretaria del centre.
IR_F-FOC.019.18	- respecte a l'organització horària de la docència.
IR_F-FOC.019.19	- respecte a la falta d'atenció del professorat als seus fills.
IR_F-FOC.019.20	- respecte al procés establert per a les entrades i les eixides del centre.
IR_F-FOC.019.21	Nombre i percentatge de queixes/reclamacions de les famílies resoltes respecte de total presentades.
IR_F-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES
IR_F-GRA.001.1	- respecte als espais del centre assignats a l'AMPA.
IR_F-GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_F-GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre i sales multiusos.
IR_F-GRA.001.4	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_F-GRA.001.5	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos del centre.

IR_F-GRA.001.6	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_F-GRA.001.7	- respecte al mobiliari i els equips del centre.
IR_F-GRA.001.8	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_F-GRA.001.9	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_F-GRA.001.10	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_F-GRA.001.11	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc) del centre.
IR_F-GRA.001.12	- respecte a la neteja del centre.
IR_F-RI.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LES RELACIONS INTERNES
IR_F-RI.001.1	- degudes a les seues relacions amb l'equip directiu del centre.
IR_F-RI.001.2	- degudes a les seues relacions amb el personal del centre.
IR_F-RI.001.3	- degudes a les seues relacions amb els tutors del centre.
IR_F-RI.001.4	- degudes a les relacions entre l'alumnat del centre.
IR_F-RI.001.5	- degudes a les seues relacions amb l'AMPA del centre.
IR_F-I.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_F-I.002	Nombre i percentatge de famílies que matriculen els seus fills en el centre com a conseqüència de la campanya informativa realitzada pel centre.
IR_F-I.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_F-I.004	Nombre i percentatge de famílies que han triat el centre per recomanació d'altres alumnes.
IR_F-I.005	Nombre i percentatge de famílies que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_F-I.006	Nombre i percentatge de famílies que desitgen mantindre relacions amb el centre en finalitzar els seus estudis.
IR_F-I.007	Nombre i percentatge de famílies que creuen que els seus fills acudixen a un centre de prestigi.
IR_F-I.008	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies degut a la imatge del centre.

IR_F-MP.001	Nombre i percentatge de famílies que participa en els òrgans de representació de pares i mares.
IR_F-MP.002	Nombre i percentatge de famílies que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_F-MP.003	Nombre i percentatge de famílies que participa en les activitats extraescolars que organitza el centre.
IR_F-MP.004	Nombre 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: (36)**

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

CODI	Descripció
IR_PAS-DOC.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_PAS-DOC.002	Nombre i percentatge de PAS que coneix les persones que exerceixen càrrecs directius.
IR_PAS-DOC.003	Nombre i percentatge de PAS que creu que el tracte de la direcció cap a ells és just i equitatiu.
IR_PAS-DOC.004	Nombre i percentatge de PAS que ha rebut algun reconeixement des de la direcció pel treball realitzat.
IR_PAS-DOC.005	Nombre i percentatge de PAS que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_PAS-DOC.006	Nombre i percentatge de PAS que creu que els seus representants en el Consell Escolar els informen adequadament sobre els temes tractats.
IR_PAS-DOC.007	Nombre i percentatge de PAS que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_PAS-DOC.008	Nombre i percentatge de PAS que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
IR_PAS-FOC.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix els Projectes Institucionals del centre.

IR_PAS-FOC.002	Nombre i percentatge de PAS que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_PAS-FOC.003	Nombre i percentatge de PAS que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
IR_PAS-FOC.004	Nombre i percentatge PAS que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_PAS-FOC.005	Nombre i percentatge de PAS que coneix les funcions i les obligacions del personal del centre.
IR_PAS-FOC.006	Nombre i percentatge de PAS que coneix les funcions i les obligacions que li són pròpies.
IR_PAS-FOC.007	Nombre i percentatge de PAS que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_PAS-FOC.008	Nombre i percentatge de PAS que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_PAS-FOC.009	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_PAS-FOC.009.1	- resoltes respecte de total presentades.
IR_PAS-FOC.009.2	- degut a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
IR_PAS-FOC.009.3	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
IR_PAS-FOC.009.4	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_PAS-FOC.009.5	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_PAS-FOC.009.6	- respecte al seu torn horari.
IR_PAS-FOC.009.7	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_PAS-FOC.009.8	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_PAS-FOC.009.9	- respecte a la secretaria del centre.
IR_PAS-FOC.009.10	- respecte als mecanismes establits pel centre per a l'entrada i l'eixida de l'alumnat.
IR_PAS-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE
IR_PAS-GRA.001.1	- respecte a la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.

IR_PAS-GRA.001.2	- respecte als espais de què disposa per a realitzar el seu treball.
IR_PAS-GRA.001.3	- respecte al mobiliari, els equips i la tecnologia de què disposa per a realitzar el seu treball.
IR_PAS-GRA.001.4	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_PAS-GRA.001.5	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.
IR_PAS-GRA.001.6	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_PAS-GRA.001.7	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_PAS-GRA.001.8	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_PAS-GRA.001.9	- causades per les instal·lacions del centre.
IR_PAS-RI.001	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els seus companys.
IR_PAS-RI.002	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb el professorat.
IR_PAS-RI.003	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb l'alumnat.
IR_PAS-RI.004	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els òrgans unipersonals del centre.
IR_PAS-RI.005	Nombre de queixes/reclamacions del PAS degudes a les relacions amb el personal del centre.
IR_PAS-I.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_PAS-I.002	Nombre i percentatge PAS que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_PAS-I.003	Nombre i percentatge de PAS que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
IR_PAS-I.004	Nombre i percentatge de PAS que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_PAS-I.005	Nombre i percentatge de PAS que creu pertànyer a un centre de prestigi.
IR_PAS-I.006	Nombre i queixes/reclamacions del PAS amb la imatge del centre.

IR_PAS-MT.001	Nombre de reunions realitzades pel PAS per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
IR_PAS-MT.002	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel PAS a la direcció del centre.
IR_PAS-MP.001	Nombre i percentatge de PAS que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_PAS-MP.002	Nombre i percentatge de PAS que participa en les activitats que organitza el centre.
IR_PAS-MP.003	Nombre i percentatge de PAS que participa en els processos de comunicació del centre.
IR_PAS-MP.004	Nombre i percentatge de PAS que s'implica en la presa de decisions del centre.
IR_PAS-MP.005	Nombre i percentatge de PAS que participa en els processos de millora contínua i de gestió del canvi.

4.2.4. Indicadors de rendiment del professorat **Els indicadors definits s'agrupen en 9 dimensions: (77)**

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

CODI	Descripció
IR_P-E/A.001	Nombre i percentatge de professors que coneix les directrius emanades de la COCOPE per a la realització de la programació didàctica.
IR_P-E/A.002	Nombre i percentatge de professors que coneix i aplica els continguts (objectius, continguts mínims, criteris d'avaluació, temporalització, metodologia, instruments d'avaluació i criteris de promoció) establits en les programacions didàctiques.
IR_P-E/A.003	Nombre i percentatge de professors que adequen la seua programació d'aula a la programació didàctica del cycle.
IR_P-E/A.004	Nombre i percentatge de professors que inclouen en la seua programació d'aula variacions respecte a la programació del cycle.

IR_P-E/A.005	Nombre i percentatge de professors que complixen en la seua totalitat la programació d'aula.
IR_P-E/A.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL PROCÉS D'ENSENYAMENT/APRENTATGE
IR_P-E/A.006.1	- respecte a les programacions didàctiques elaborades pels cicles.
IR_P-E/A.006.2	- respecte als materials i recursos didàctics utilitzats per al desenvolupament de les programacions.
IR_P-E/A.006.3	- respecte als materials didàctics seleccionats per a ús de l'alumnat.
IR_P-E/A.006.4	- respecte a la concreció dels temes transversals del currículum en les programacions didàctiques.
IR_P-E/A.006.5	- respecte a la concreció del Pla d'Atenció a la Diversitat en les programacions didàctiques.
IR_P-E/A.006.6	- respecte a les activitats extraescolars i complementàries programades.
IR_P-E/A.006.7	- respecte al desenvolupament del procés d'ensenyament-aprenentatge en l'aula.
IR_P-E/A.006.8	- respecte al treball desenvolupat en l'aula per l'alumnat.
IR_P-E/A.006.9	- respecte a l'actitud i el comportament de l'alumnat en l'aula.
IR_P-DOC.001	Nombre i percentatge de professors que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_P-DOC.002	Nombre i percentatge de professors que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
IR_P-DOC.003	Nombre i percentatge de professors que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
IR_P-DOC.004	Nombre i percentatge de professors que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_P-DOC.005	Nombre i percentatge de professors que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_P-DOC.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE
IR_P-DOC.006.1	- respecte a les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.
IR_P-DOC.006.2	- respecte a la informació que rep sobre les decisions del Consell Escolar.

IR_P-DOC.006.3	- respecte al funcionament de les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
IR_P-DOC.006.4	- respecte a les actuacions de l'AMPA del centre.
IR_P-DOC.006.5	Nombre i percentatge de professors que coneix les activitats que realitza l'AMPA del centre.
IR_P-DOC.006.6	- respecte a les activitats realitzades i l'accessibilitat de la direcció del centre.
IR_P-DOC.006.7	- respecte a les activitats realitzades pel cap d'estudis de Primària.
IR_P-DOC.006.8	- respecte al funcionament del Consell Escolar.
IR_P-FOC.001	Nombre i percentatge de professors que coneix els projectes institucionals del centre.
IR_P-FOC.002	Nombre i percentatge de professors que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.003	Nombre i percentatge de professors que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.004	Nombre i percentatge de professors que s'identifica amb el Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.005	Nombre i percentatge de professors que participa en el procés de revisió del PEC.
IR_P-FOC.006	Nombre i percentatge de professors que coneix el Projecte Curricular del Centre.
IR_P-FOC.007	Nombre i percentatge de professors que participa en el procés d'elaboració del PCC.
IR_P-FOC.008	Nombre i percentatge de professors que s'identifica amb el PCC.
IR_P-FOC.009	Nombre i percentatge de professors que coneix la PGA.
IR_P-FOC.010	Nombre i percentatge de professors que participa en l'elaboració de la PGA.
IR_P-FOC.011	Nombre i percentatge de professors que coneix la memòria final elaborada pel centre.
IR_P-FOC.012	Nombre i percentatge de professors que participa en l'elaboració de la memòria final.
IR_P-FOC.013	Nombre i percentatge de professors que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.
IR_P-FOC.014	Nombre i percentatge de professors que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.

IR_P-FOC.015	Nombre i percentatge de professors que coneix el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_P-FOC.016	Nombre i percentatge de professors que participa en el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_P-FOC.017	Nombre i percentatge de professors que coneix el Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià del centre.
IR_P-FOC.018	Nombre i percentatge de professors que participa en el programa d'Incorporació Progressiva al Valencià del centre.
IR_P-FOC.019	Nombre i percentatge de professors que coneix el Programa d'Immersió Lingüística al Valencià del centre.
IR_P-FOC.020	Nombre i percentatge de professors que participa en el Programa d'Immersió Lingüística al Valencià del centre.
IR_P-FOC.021	Nombre i percentatge de professors que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre.
IR_P-FOC.022	Nombre i percentatge de professors que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
IR_P-FOC.023	Nombre i percentatge de professors que coneix el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.
IR_P-FOC.024	Nombre i percentatge de professors que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_P-FOC.025	Nombre i percentatge de professors que coneix les funcions del coordinador de cicle.
IR_P-FOC.026	Nombre i percentatge de professors que s'implica en l'aplicació dels acords pels cicles.
IR_P-FOC.027	Nombre i percentatge de professors que participa en les activitats voluntàries que promou el centre.
IR_P-FOC.028	Nombre i percentatge de professors que s'implica en l'aplicació dels acords presos pel Claustre.
IR_P-FOC.029	Nombre i percentatge de professors que coneix el procés d'acollida de nous alumnes.
IR_P-FOC.030	Nombre i percentatge de professors que coneix el procés d'acollida de nous professors.
IR_P-FOC.031	Nombre i percentatge de professors que participa en el procés de clausura de curs.
IR_P-FOC.032	Nombre i percentatge de professors que coneix el procés per a la presentació de queixes/reclamacions.
IR_P-FOC.033	Nombre i percentatge de professors que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.

IR_P-FOC.034	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a l'organització i el funcionament del centre.
IR_P-FOC.035	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a la planificació i el desenvolupament del curs.
IR_P-FOC.036	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_P-FOC.036.1	- respecte al seguiment del PCC.
IR_P-FOC.036.2	- respecte a l'organització i el funcionament del Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_P-FOC.036.3	- respecte a l'aplicació del Programa d'Ensenyament en Valencià.
IR_P-FOC.036.4	- respecte a l'aplicació del Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià.
IR_P-FOC.036.5	- respecte a l'aplicació del Programa d'Immersion Lingüística al Valencià.
IR_P-FOC.036.6	- respecte al procés establert per a la revisió i millora de la memòria final.
IR_P-FOC.036.7	- respecte al seguiment de la PGA.
IR_P-FOC.036.8	- respecte al Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.
IR_P-FOC.036.9	- respecte al Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_P-FOC.036.10	- respecte a l'aplicació del RRI del centre.
IR_P-FOC.036.11	Respecte a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
IR_P-FOC.036.12	- respecte a la distribució horària de les diferents matèries.
IR_P-FOC.036.13	- respecte als horaris extraescolars del centre.
IR_P-FOC.036.14	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de Claustre.
IR_P-FOC.036.15	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.
IR_P-FOC.036.16	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de cicle.
IR_P-FOC.036.17	- respecte a les activitats del coordinador de cicle.
IR_P-FOC.036.18	- respecte a l'organització i el funcionament dels cicles.
IR_P-FOC.036.19	- respecte al calendari establert per a les sessions d'avaluació.

IR_P-FOC.036.20	- respecte als temes tractats, els acords presos i la seua aplicació en les sessions d'avaluació.
IR_P-FOC.036.21	- respecte al paper exercit pel tutor en les sessions d'avaluació.
IR_P-FOC.036.22	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.
IR_P-FOC.036.23	- respecte a la puntualitat i assistència de l'alumnat.
IR_P-FOC.036.24	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència del professorat establert pel centre.
IR_P-FOC.036.25	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_P-FOC.036.26	- respecte a les activitats voluntàries programades pel centre.
IR_P-FOC.036.27	- respecte al funcionament de la biblioteca.
IR_P-FOC.036.28	- respecte al servici de menjador.
IR_P-FOC.036.29	- respecte al funcionament del servici de transport escolar.
IR_P-FOC.036.30	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_P-FOC.036.31	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_P-FOC.036.32	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_P-FOC.036.33	- respecte a la gestió d'ajudes públiques.
IR_P-FOC.036.34	- respecte al funcionament administratiu del centre.
IR_P-FOC.036.35	- respecte al compliment dels horaris del PAS.
IR_P-FOC.036.36	- respecte als mecanismes establerts per a l'entrada i eixida al centre de l'alumnat.
IR_P-FOC.036.37	- respecte de total presentades.
IR_P-FOC.036.38	- respecte a la resolució de les seues queixes/reclamacions.
IR_P-GP.001	Nombre i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels coordinadors de cicle.
IR_P-GP.002	Nombre i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels tutors de grup.
IR_P-GP.003	Nombre i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a l'elaboració dels horaris lectius.

IR_P-GP.004	Nombre i percentatge de professors que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la planificació de les hores complementàries.
IR_P-GP.005	Nombre i percentatge de professors que sol·licita la modificació de l'horari que li ha sigut assignat.
IR_P-GP.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE
IR_P-GP.006.1	- respecte a la receptivitat de la direcció a les seues preferències i necessitats horàries.
IR_P-GP.006.2	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels coordinadors de cicle.
IR_P-GP.006.3	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels tutors de grup.
IR_P-GP.006.4	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'elaboració dels horaris lectius.
IR_P-GP.006.5	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'assignació de les hores complementàries.
IR_P-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE
IR_P-GRA.001.1	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_P-GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques i sales multiusos del centre.
IR_P-GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_P-GRA.001.4	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos del centre.
IR_P-GRA.001.5	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_P-GRA.001.6	- respecte al mobiliari i equips del centre.
IR_P-GRA.001.7	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_P-GRA.001.8	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_P-GRA.001.9	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_P-GRA.001.10	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.

IR_P-GRA.001.11	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.
IR_P-GRA.001.12	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.
IR_P-RI.001	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els seus companys.
IR_P-RI.002	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb el PAS.
IR_P-RI.003	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb l'alumnat.
IR_P-RI.004	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els òrgans unipersonals del centre.
IR_P-RI.005	Percentatge de queixes/reclamacions del professorat degudes a les relacions amb el personal del centre.
IR_P-I.001	Nombre i percentatge de professors que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_P-I.002	Nombre i percentatge de professors que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_P-I.003	Nombre i percentatge de professors que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
IR_P-I.004	Nombre i percentatge de professors que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_P-I.005	Nombre i percentatge de professors que creu pertànyer a un centre de prestigi.
IR_P-I.006	Nombre de queixes/reclamacions del professorat amb la imatge del centre.
IR_P-MT.001	Nombre de reunions realitzades pel professorat per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
IR_P-MT.002	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel professorat a la direcció del centre.
IR_P-MT.003	Nombre i percentatge de professors que participen en els grups de treball que es constitueixen en el centre.
IR_P-MT.004	Nombre i percentatge de professors que participa en projectes d'innovació educativa.

IR_P-MT.005	Nombre i percentatge de professors que participa cada any en plans de formació contínua.
IR_P-MT.006	Nombre i percentatge de professors que s'implica en els processos de comunicació del centre.
IR_P-MT.007	Nombre i percentatge de professors que participa en processos de millora contínua i gestió del canvi.
IR_P-MP.001	Nombre i percentatge de professors que participa en les eleccions del Consell Escolar.
IR_P-MP.002	Nombre i percentatge de professors que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_P-MP.003	Nombre i percentatge de professors que participa en les activitats que organitza el centre.
IR_P-MP.004	Nombre 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)

1. IR_E-DOC: (2) estos indicadors indiquen mesures referents a distints,,,,, de les famílies en respect al procés d'ensenyament/aprenentatge.
2. IR_E.FOC: (2)
3. IR_E-GRA: (2)
4. IR_E-I: (3)

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

IR_E-FOC.002.1	- respecte a les activitats que desenvolupa el centre.
IR_E-FOC.002.2	- respecte a la seguretat viària en l'exterior del centre.
IR_E-FOC.002.3	- respecte al servei de transport escolar.
IR_E-FOC.002.4	- respecte al procés d'evacuació del centre.
IR_E-FOC.002.5	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
IR_E-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES
IR_E-GRA.001.1	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_E-GRA.001.2	- respecte a l'accessibilitat a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_E-I.001	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre contribueix a millorar l'entorn en què es troba.
IR_E-I.002	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre ha contribuït a millorar l'economia de l'entorn.
IR_E-I.003	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA IMATGE
IR_E-I.003.1	- respecte al comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
IR_E-I.003.2	- respecte al comportament del personal del centre en l'exterior d'este.
IR_E-I.003.3	- respecte al procés d'entrada i d'eixida de l'alumnat i del personal del centre.
IR_E-I.003.4	- respecte al manteniment, neteja i atenció de les zones externes al centre.
IR_E-I.003.5	- respecte als sorolls ocasionats pel centre.
IR_E-I.003.6	- respecte a la imatge del centre.
IR_E-I.003.7	- respecte a l'impacte social que el centre provoca.
IR_E-I.003.8	- 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 6 dimensions: (9)

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

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

CODI	Descripció
IR_IE-E/A.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL PROCÉS D'ENSENYAMENT/APRENENTATGE
IR_IE-E/A.001.1	- respecte a l'exercici de la funció docent.
IR_IE-E/A.001.2	- respecte a les programacions didàctiques dels cicles.
IR_IE-E/A.001.3	- respecte a la concreció dels temes transversals en les programacions didàctiques.
IR_IE-E/A.001.4	- respecte a les adaptacions curriculars.
IR_IE-E/A.001.5	- respecte al compliment de les programacions didàctiques.
IR_IE-E/A.001.6	- respecte a la coordinació didàctica dels cicles.
IR_IE-E/A.001.7	- respecte a la coordinació pedagògica establida entre els diferents cicles i etapes educatives.
IR_IE-E/A.001.8	- respecte a la falta d'actualització de les programacions didàctiques.
IR_IE_DOC.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE
IR_IE_DOC.001.1	- respecte a l'exercici de les funcions de l'equip directiu.
IR_IE_DOC.001.2	- respecte a la informació que rep de l'organització i el funcionament del centre.
IR_IE_DOC.001.3	- per la falta de resposta del centre als seus requeriments i demandes.
IR_IE_DOC.001.4	- respecte a la demora del centre a satisfer els seus requeriments i demandes.
IR_IE_DOC.001.5	- respecte a la participació en les comissions d'Escolarització.
IR_IE_DOC.001.6	- respecte al compliment de la normativa vigent (ROF, instruccions de començament de curs, etc.).
IR_IE_DOC.001.7	- respecte al compliment de la normativa per a l'avaluació de l'alumnat.

IR_IE_DOC.001.8	- respecte al compliment dels terminis establits per a la remissió de documentació.
IR_IE_DOC.001.9	- respecte a l'elaboració de la documentació administrativa.
IR_IE_DOC.001.10	- respecte a l'elaboració de la documentació acadèmica.
IR_IE_DOC.001.11	- respecte a l'emplenament de les actes d'avaluació.
IR_IE_DOC.001.12	- respecte a l'emplenament dels llibres de qualificacions de l'alumnat.
IR_IE_DOC.001.13	- respecte al procés de gestió d'ajudes públiques.
IR_IE_FOC.001	Nombre de documents rebuts per l'inspector respecte a la planificació i desenvolupament del curs.
IR_IE_FOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_IE_FOC.002.1	- respecte al funcionament del Consell Escolar.
IR_IE_FOC.002.2	- respecte al contingut i l'aplicació dels projectes institucionals (PEC, PCC) del centre.
IR_IE_FOC.002.3	- respecte al contingut i l'aplicació dels diferents plans i programes del centre.
IR_IE_FOC.002.4	- respecte al contingut i l'aplicació de la Programació General Anual del centre.
IR_IE_FOC.002.5	- respecte a l'emplenament i els continguts de la memòria final del centre.
IR_IE_FOC.002.6	- respecte a les activitats extraescolars programades pel centre.
IR_IE_FOC.002.7	- respecte al procés d'acollida del nou alumnat.
IR_IE_FOC.002.8	- respecte a les activitats realitzades per a clausurar el curs.
IR_IE_FOC.002.9	- respecte a la planificació horària de la docència.
IR_IE_FOC.002.10	- respecte als horaris del professorat.
IR_IE_FOC.002.11	- respecte a la planificació de grups i plantilla del centre.
IR_IE_FOC.002.12	- respecte a la gestió de les bases de dades documentals del centre.
IR_IE_FOC.002.13	- respecte al control d'assistència i puntualitat del professorat.
IR_IE_FOC.002.14	- respecte al control d'assistència de l'alumnat.

IR_IE_FOC.002.15	- respecte al control de l'absentisme de l'alumnat.
IR_IE_FOC.002.16	- respecte al compliment del calendari escolar.
IR_IE_FOC.002.17	- respecte a l'aplicació del Reglament de Règim Interior.
IR_IE_FOC.002.18	- respecte al desenvolupament de l'inici del curs.
IR_IE_FOC.002.19	- respecte a la gestió de sancions i expedients disciplinaris.
IR_IE_FOC.002.20	- respecte als informes sobre l'actuació del professorat en pràctiques.
IR_IE_FOC.002.21	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_IE_FOC.002.22	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_IE_FOC.002.23	- respecte a les solucions adoptades pel centre davant de barres arquitectòniques.
IR_IE_FOC.002.24	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_IE_FOC.002.25	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_IE_FOC.002.26	- respecte a la gestió de residus que genera el centre.
IR_IE_FOC.002.27	- respecte a la gestió d'entrades i d'eixides de l'alumnat.
IR_IE_FOC.002.38	- respecte a la seguretat externa del centre.

IR_IE_GP.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE
--------------	--

IR_IE_GP.001.1	- respecte a la gestió dels recursos humans del centre.
----------------	---

IR_IE_GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE
---------------	---

IR_IE_GRA.001.1	- respecte a la gestió dels recursos econòmics del centre.
-----------------	--

IR_IE_I.001	Nombre de queixes/reclamacions de la inspecció educativa amb la imatge del centre.
-------------	--

4.2.7. Indicadors de rendiment de l'administració local **Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions: (15)**

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

3. IR_ADL-GRA: (3)

4. IR_ADL-I: (4)

CODI	Descripció
IR_ADL-DOC.001	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a informar-la sobre el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.
IR_ADL-DOC.002	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a resoldre la conflictivitat que el centre genera.
IR_ADL-DOC.003	Temps mitjà en què la direcció del centre atén les demandes de l'administració local.
IR_ADL-DOC.004	Nombre de vegades que el centre no acudix a les reunions del Consell Escolar Municipal.
IR_ADL-DOC.005	Nombre de vegades que el centre no acudix a les Comissions d'Escolarització.
IR_ADL-DOC.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE
IR_ADL-DOC.006.1	- degudes a les relacions amb els responsables del centre.
IR_ADL-DOC.006.2	- respecte al coneixement de la direcció del centre de la normativa vigent que li afecta.
IR_ADL-DOC.006.3	- degudes a la conflictivitat que el centre genera en el seu entorn.
IR_ADL-DOC.006.4	- degudes a les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.
IR_ADL-DOC.006.5	- degudes a les actuacions del centre en les Comissions d'Escolarització.
IR_ADL-DOC.006.6	- degudes a l'incompliment, per part del centre, dels terminis marcats.
IR_ADL-FOC.001	Nombre de documents informatius rebuts per l'administració local respecte als ensenyaments que s'impartixen en el centre i les activitats exercides.
IR_ADL-FOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_ADL-FOC.002.1	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.

IR_ADL-FOC.002.2	- respecte a la gestió d'entrada i d'eixida de l'alumnat i personal del centre.
IR_ADL-FOC.002.3	- respecte a les activitats que desenvolupa el centre.
IR_ADL-FOC.002.4	- respecte a la seguretat viària en l'exterior del centre.
IR_ADL-FOC.002.5	- respecte al servei de transport escolar.
IR_ADL-FOC.002.6	- respecte al procés d'evacuació del centre.
IR_ADL-FOC.002.7	- respecte al pla d'emergència dissenyat pel centre.
IR_ADL-FOC.002.8	- respecte a les activitats lúdiques, esportives i cívicosocials realitzades pel centre.
IR_ADL-FOC.002.9	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
IR_ADL-GRA.001	Nombre d'activitats lúdiques, culturals, esportives i cívicosocials programades i realitzades entre el centre i l'administració local.
IR_ADL-GRA.002	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.
IR_ADL-GRA.003	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE
IR_ADL-GRA.003.1	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_ADL-GRA.003.2	- respecte a l'estat de les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_ADL-I.001	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre és un centre de prestigi.
IR_ADL-I.002	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre contribuïx a millorar l'entorn en què es troba.
IR_ADL-I.003	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre ha contribuït a millorar l'economia de l'entorn.
IR_ADL-I.004	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA IMATGE DEL CENTRE
IR_ADL-I.004.1	- respecte al comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
IR_ADL-I.004.2	- respecte al comportament del personal del centre en l'exterior d'este.

IR_ADL-I.004.3	- respecte al manteniment, neteja i atenció de les zones externes al centre.
IR_ADL-I.004.4.	- respecte als sorolls ocasionats pel centre.
IR_ADL-I.004.5	- respecte a la imatge del centre.
IR_ADL-I.004.6	- respecte a l'impacte social que el centre provoca.

4.3. Indicadors clau de rendiment del centre d'Educació Infantil i Primària

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

- Descripció
- 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'ensenyament-aprenentatge.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte al procés d'ensenyament-aprenentatge.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre el procés d'ensenyament-aprenentatge.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte al procés d'ensenyament-aprenentatge.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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 el funcionament del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre l'organització i el funcionament.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte a l'organització i el funcionament del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre l'organització i el funcionament.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte a l'organització i el funcionament del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre l'organització i el funcionament.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte a l'organització i el funcionament del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre l'organització i el funcionament.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte als recursos i les aliances del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel professorat sobre els recursos i les aliances del centre.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per l'alumnat respecte als recursos i les aliances del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'alumnat sobre els recursos i les aliances del centre.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment per les famílies respecte als recursos i les aliances del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per les famílies sobre els recursos i les aliances del centre.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel PAS respecte als recursos i les aliances del centre.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades pel PAS sobre els recursos i les aliances del centre.

Nombre total de queixes/reclamacions presentades formalment pel professorat respecte al clima escolar.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre 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.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'administració local.

Nombre total de queixes presentades formalment per l'entorn.

Nombre i percentatge de queixes/reclamacions resoltes satisfactòriament respecte de les presentades per l'entorn.

Nombre i percentatge d'alumnes eixits respecte dels matriculats

Qualificació mitjana dels eixits.

Nombre i percentatge total d'alumnes avaluats positivament.

Nombre i percentatge total d'alumnes no avaluats positivament.

Nombre i percentatge d'alumnes de Primària que han necessitat Adaptacions Curriculars Individuals Significatives (ACIS) respecte dels matriculats.

Nombre i percentatge d'alumnes de Primària que han necessitat Adaptacions d'Accés al Currículum respecte dels matriculats.

Nombre i percentatge d'alumnes de Primària que han participat en activitats de reforç respecte dels matriculats.

Nombre i percentatge d'alumnes de 1r cicle de Primària que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 1r cicle de Primària.

Nombre i percentatge d'alumnes de 1r cicle de Primària que promocionen encara que no superen els objectius mínims d'alguna de les àrees/matèries.

Nombre i percentatge d'alumnes que repetixen 1r o 2n de Primària.

Nombre i percentatge d'alumnes de 2n cicle de Primària que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 2n cicle de Primària.

Nombre i percentatge d'alumnes de 2n cicle de Primària que promocionen encara que no superen els objectius mínims d'alguna de les àrees/matèries.

Nombre i percentatge d'alumnes que repetixen 3r o 4t de Primària.

Nombre i percentatge d'alumnes de 3r cicle de Primària que promocionen sense àrees/matèries pendents respecte dels matriculats en 3r cicle de Primària.

Nombre i percentatge d'alumnes de 3r cicle de Primària que promocionen encara que no superen els objectius mínims d'alguna de les àrees/matèries.

Nombre i percentatge d'alumnes que repetixen 5t o 6t de Primària.

Índex d'absentisme de l'alumnat de 1r cicle de Primària.

Índex d'absentisme de l'alumnat de 2n cicle de Primària.

Índex d'absentisme de l'alumnat de 3r cicle de Primària.

Índex d'absentisme del professorat.

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 què van a integrar-se estos alumnes, així com la comunitat de què 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 afegien valor als clients interns o externs.

Direcció estratègica: constituïx l'orientació a mitjà termini dels plans i els 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'interès, susceptible d'avaluació, la qual proporciona informació quantitativa i/o qualitativa sobre l'esmentada 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 d'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, al mateix temps que realitzar prediccions directes sobre les percepcions dels diferents grups d'interès.

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'interès: estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interès de la gestió que es realitza en un centre en què s'impartix educació infantil i primària.

Missió: la raó de ser del centre, la que justifica la seua existència continuada. Es desplega en plans que es denominen projectes institucionals.

Personal del centre: qualsevol persona, siga quin 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 defineixen 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 els quals es 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 l'esmentada persona afija valor.

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

Servici educatiu: l'ensenyament a l'alumnat dels coneixements i les habilitats que li servisquen per a la seua formació i per al seu desenvolupament personal, així com la prestació dels servicis complementaris a l'ensenyament 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
<http://www.ince.mec.es>
2. Generalitat Valenciana. Consellería de Cultura, Educación i Esport
<http://www.cult.gva.es>
3. ICEC - Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa
<http://nti.educa.rcanaria.es/icec>
4. ISEI-IVEI: Instituto Vasco de Evaluación e Investigación educativa
<http://www.isei-ivei.net/>
5. CSDA - Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu
<http://www.gencat.net/ense/csda/>
6. IVAQE - Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa
<http://www.cult.gva.es/ivece>
7. DEP - Direction de l'évaluation et de la prospective. (Francia)
<http://www.education.gouv.fr/stateval>
8. CNE - Comité National d'Evaluation
<http://www.cne-evaluation.fr/>
9. IER -Institute for Educational Research
<http://www.jyu.fi/ktl/>
10. INVALSI - Instituto Nazionale per la Valutazione del Sistema dell'Istruzione
<http://www.cede.it/>
11. OCTO - Center for Applied Educational Research. University of Twente
<http://www.to.utwente.nl>
12. DINIECE - Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa. Argentina
<http://diniece.me.gov.ar/>
13. ACER - The Australian Council for Educational Research
<http://www.acer.edu.au/>
14. AERA American Educational Research Association
<http://www.aera.net/>
15. IEE Instituto de Invação educacional. Portugal
<http://www.iie.min-edu.pt/>
16. Red Europea de Responsables de Evaluación de los Sistemas Educativos
<http://cisad.adc.education.fr/reva/>
17. CIDE: Centro de Investigación y Documentación Educativa
<http://www.mec.es/cide/>

18. CNICE: Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa
<http://www.cnice.mecd.es/>
19. MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte
<http://www.mecd.es/>
20. EVA: The Danish Evaluation Institute
<http://www.eva.dk/>
21. U.S. Department of Education
<http://www.ed.gov/index.jhtml>

6.2. 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).
- Como administrar el método Deming. Editorial Norma. Walton, M. (1986).
- Evaluación de la calidad en la enseñanza escolar. Proyecto piloto europeo
- Indicadores educativos sobre entorno y procesos escolares. Perspectiva española en el marco del proyecto de indicadores de los sistemas educativos de la OCDE
- Informe educativo 2002: la calidad del sistema educativo. Fundación hogar del empleado (2002)
- Informe europeo sobre la calidad de la educación escolar. Dieciséis indicadores de calidad (2000)
- Planificación y Gestión de la Calidad. SPUPV (1995)
- Quality Planning and Analysis. Mac Graw-Hill. Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1980).
- Sistema de indicadores de la educación para canarias 1986-1996 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa)
- Sistema de indicadores de la educación para la Comunidad Autónoma de Canarias, 2002 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa)
- Sistema estatal de indicadores de la educación 2000
- Sistemas de Gestión de Calidad: ISO-9000 y EFQM. SPUPV (2002)
- Total Quality Control. Mc Graw-Hill. Feigenbaum, A, V. (1991)

