



CONSELLERIA DE CULTURA,  
EDUCACIÓ I ESPORT

# CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT PER AL SISTEMA DE GESTIÓ DELS CENTRES QUE IMPARTIXEN ENSENYANCES DE FORMACIÓ PROFESSIONAL

**EQUIP INVESTIGADOR:**

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

**AUTORS:**

JOSÉ JABALOYES VIVAS

JOSÉ MIGUEL CAROT SIERRA

MÓNICA MARTÍNEZ GÓMEZ

CARMEN COCA CASTAÑO (IVAQE)

AMPARO GARCÍA ALEIXANDRE (IVAQE)



**CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT  
PER AL SISTEMA DE GESTIÓ DELS  
CENTRES QUE IMPARTIXEN  
ENSENYANCES DE FORMACIÓ  
PROFESSIONAL**

# PRESENTACIÓ

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport ha elaborat el **Catàleg d'Indicadors de Qualitat per al Sistema de Gestió dels Centres que impartixen Ensenyances de Formació Professional**, el principal objectiu del qual és oferir als centres un conjunt d'indicadors de qualitat que els permeten avaluar el grau d'eficàcia i eficiència del seu sistema de gestió.

És evident que la Formació Professional és un factor determinant en el desenvolupament de polítiques que pretenen un increment de la competitivitat, la creació d'ocupació i la millora de les condicions de vida dels ciutadans; per això, el Govern Valencià, a través del Pla Valencià de Formació Professional, aprovat per Acord del Govern Valencià de 27 d'octubre del 2002, va apostar per un sistema de Formació Professional orientat cap al desenvolupament de les persones, la competitivitat econòmica i la cohesió social de la Comunitat Valenciana.

En conseqüència, tant el Pla Valencià de Formació Professional, com el Pla d'Actuacions per a la Qualitat del Sistema Educatiu, són els instruments de suport ideats per la Generalitat Valenciana per a garantir un sistema de formació professional de qualitat, en el marc del sistema educatiu valencià.

La consideració de la Formació Professional com un factor estratègic clau en el desenvolupament econòmic i social de la nostra Comunitat, planteja la necessitat de que els centres de formació professional s'interessen, cada vegada més, per millorar l'eficiència i pertinència de totes les seues activitats la qual cosa es reflectix en el desenvolupament d'una cultura de la qualitat immersa en la filosofia de la millora contínua a través de la implantació de Sistemes de Gestió de Qualitat.

L'èxit d'este objectiu ens exigeix facilitar als centres les ferramentes necessàries que els permeten aplicar qualsevol model de gestió de qualitat realitzant, en primer lloc, una anàlisi o avaluació dels processos que tenen lloc en el centre i dels seus resultats, implicant en esta anàlisi (autoavaluació) a totes les persones relacionades amb el centre en el seu conjunt.

L'objectiu central d'este catàleg és oferir un conjunt d'indicadors de gestió que proporcionen, als propis centres, informació rellevant en relació amb els seus processos d'autoavaluació en els seus diferents nivells d'organització; la dita informació permetrà realitzar una anàlisi del funcionament del centre, valorar el seu rendiment i, conseqüentment donar el primer pas per a aconseguir implantar un sistema de gestió de qualitat encaminat cap a la millora contínua.

El Conseller de Cultura, Educació i Esport  
Esteban González Pons

# ÍNDIX

<b>1. Justificació</b> .....	<b>3</b>
<b>2. Objectius</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Introducció</b> .....	<b>3</b>
<b>3.1. La qualitat</b> .....	<b>3</b>
3.1.1. Consideracions generals sobre la idea de qualitat .....	3
3.1.2. El concepte de 'qualitat': diverses accepcions .....	3
3.1.3. La qualitat en l'educació.....	3
3.1.4. La qualitat total.....	3
<b>3.2. Els models de qualitat total</b> .....	<b>3</b>
3.2.1. El Premi Deming .....	3
3.2.2. El Malcolm Baldrige .....	3
3.2.3. El Model Europeu d'Excel·lència Empresarial.....	3
3.2.4. Les normes ISO-9000.....	3
<b>3.3. L'autoavaluació</b> .....	<b>3</b>
<b>3.4. Indicadors</b> .....	<b>3</b>
3.4.1. L'elaboració d'indicadors de gestió.....	3
<b>Fase 1- Estudi de l'estat de l'art</b> .....	<b>3</b>
<b>Fase 2 – Creació i ensinistrament del panell d'experts</b> .....	<b>3</b>
<b>Fase 3 – Creació del catàleg pilot d'indicadors de qualitat</b> .....	<b>3</b>
<b>Fase 4 – Validació del catàleg pilot</b> .....	<b>3</b>
<b>Fase 5 – Anàlisi i interpretació de resultats: validació del catàleg d'indicadors</b> .....	<b>3</b>
<b>Fase 6 – Disseny del catàleg d'indicadors de qualitat i presentació</b>	<b>3</b>
<b>5.1. Mesures de percepció dels grups d'interés</b> .....	<b>3</b>
5.1.1. Mesures de percepció del client del centre.....	3
5.1.1.1. Mesures de percepció de la satisfacció de l'alumnat.....	3
5.1.2. Mesures de percepció del personal del centre .....	3
5.1.2.1. Mesures de percepció de la motivació del Personal d'Administració i Serveis.....	3
5.1.2.2. Mesures de percepció de la motivació del professorat.....	3
5.1.2.3. Mesures de percepció de la satisfacció del personal d'administració i serveis .....	3
5.1.2.4. Mesures de percepció de la satisfacció del professorat .....	3
5.1.3. Mesures de percepció de l'entorn del centre .....	3
5.1.3.1. Mesures de percepció de la satisfacció de la inspecció educativa .....	3
5.1.3.2. Mesures de percepció de la satisfacció de les empreses i entitats col·laboradores amb el centre.....	3
5.1.3.3. Mesures de percepció de la satisfacció de l'entorn del centre.....	3
5.1.3.4. Mesures de percepció de la satisfacció de l'Administració local .....	3
5.1.3.5. Mesures de percepció de la satisfacció de l'Administració educativa .....	3
<b>5.2. Indicadors de rendiment</b> .....	<b>3</b>

<b>6. Glossari</b> .....	3
<b>7. Bibliografia/enllaços d'interés</b> .....	3
7.1. Entitats .....	3
7.2. Articles.....	3
7.3. Publicacions.....	3
<b>8. Annexos</b> .....	3
8.1. Annex1. Documents estudiats.....	3
8.1. Annex 2.- Panell d'experts validadors.....	3
8.3. Annex 3. Plantilla de validació.....	3

## 1. Justificació

El Govern Valencià, a través del Decret 10/2000, de 25 de gener, crea l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa, a fi de complir el que estableix la Llei Orgànica 1/1990, de 3 d'octubre, d'Ordenació General del Sistema Educatiu, en la qual es planteja la consecució d'una ensenyança de qualitat com un repte fonamental de l'educació del futur i com un objectiu primordial del procés de reforma educativa, i atenent la dimensió europea de l'educació i des dels criteris de qualitat que servixen com a referent als sistemes educatius del nostre entorn. L'IVAQE és, per tant, l'òrgan de l'Administració Educativa Valenciana a qui competix l'avaluació general del sistema educatiu, orientada a l'obtenció d'una millora contínua de la qualitat de l'ensenyança.

L'avaluació general del sistema educatiu valencià està orientada a aconseguir la permanent adequació del sistema educatiu a les demandes socials i a les necessitats educatives, i s'aplica sobre l'alumnat, el professorat, els centres, els processos educatius i sobre la mateixa administració.

Per tant, la millora qualitativa de l'ensenyança exigix a l'IVAQE que dispose de mecanismes adequats d'obtenció i 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.

Per a fer complir el que s'ha dit anteriorment, l'IVAQE té encomanades, entre altres, les funcions següents:

- Avaluar el grau d'adquisició de les ensenyances establides en els currículums aplicables a la Comunitat Valenciana per als diversos nivells, etapes, cicles i graus del sistema educatiu en el marc establert per l'Administració educativa i els centres educatius.
- Elaborar un sistema autonòmic d'indicadors que permeten avaluar el grau d'eficàcia i d'eficiència del sistema educatiu a la Comunitat Valenciana.
- Elaborar sistemes d'avaluació per a les diferents ensenyances regulades per les lleis educatives vigents.
- Informar els distints sectors de la societat del funcionament i resultats del sistema educatiu, sense perjudi de les competències que sobre això té atribuïdes el consell escolar Valencià.

D'altra banda, el Decret 234/1997, de 2 de setembre, del Govern Valencià, pel qual s'aprova el Reglament Orgànic i Funcional dels Instituts d'Educació Secundària, en el títol IX sobre avaluació dels instituts, estableix, en l'apartat 5 de l'article 120, que: per a facilitar l'avaluació del funcionament dels instituts, la Conselleria de Cultura, Educació i Esport elaborarà models i indicadors d'avaluació.

D'altra banda, el Nou Programa Nacional de Formació Professional, elaborat pel Consell General de Formació Professional i aprovat pel Govern per al període 1998-2002, estableix entre els seus objectius garantir la qualitat, l'avaluació i el seguiment de la Formació Professional, a través de l'anàlisi dels principals factors que hi intervenen, com són:

- La qualificació del professorat i d'un altre tipus de formadors, com a requisit fonamental per a aconseguir els objectius de competència i les capacitats professionals que demana el sistema productiu. Això implica posar especial atenció en la formació específica dirigida a estos, així com en les seues pràctiques en les empreses, adequant-les a les seues necessitats, i completant amb això les competències corresponents als perfils que es deriven de la seua funció docent.
- La qualitat dels mètodes i de les formes d'ensenyança-aprenentatge. Este factor depèn en gran manera de l'anterior, ja que es fonamenta en el nivell de formació i en la capacitat d'innovació del professorat i dels formadors, sobretot en els mètodes didàctics, requerint per a això una sèrie d'instruments que canalitzen i impulsen estes tasques.
- L'ajust dels programes de formació a les especificacions de competència dels diferents perfils professionals.

En esta mateixa línia, i en el marc de la programació econòmica valenciana i del permanent procés de diàleg entre els agents econòmics i socials i el Govern de la Generalitat Valenciana, a través del Pacte Valencià pel Creixement i l'Ocupació (PAVACE), han adquirit el compromís de consolidar les bases que permeten mantindre de forma sostinguda la competitivitat en la nostra comunitat, com a forma d'assegurar una trajectòria de creixement econòmic i de plena ocupació que genere el diferencial necessari per a garantir l'acostament progressiu als estàndards de benestar de la Unió Europea.

Per a això el PAVACE planteja diverses polítiques integrals que es poden aplicar en el mercat de treball, entre les quals adquirixen un paper rellevant les referides a actuacions en l'àmbit de la millora de la Formació Professional. En este sentit, i d'acord amb l'objectiu de millorar la qualitat de la Formació Professional, adaptant-la a les necessitats d'una societat canviant, especialment orientada a les demandes a les empreses que busquen persones treballadores qualificades, preveu un sistema de qualitat en la xarxa de centres de titularitat de la Generalitat Valenciana. Este sistema de qualitat requereix necessàriament establir mecanismes d'avaluació de la Formació Professional en totes les seues modalitats.

En este sentit, el PAVACE estableix en l'apartat 2.3. que: L'avaluació de la Formació Professional reglada serà realitzada per l'Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa (IVAQE).



També, el Pla Valencià de Formació Professional planteja, entre altres, les següents línies estratègiques d'actuació:

- Donar suport a la innovació i l'experimentació en els continguts, les metodologies i els instruments i garantir la qualitat del conjunt del sistema.

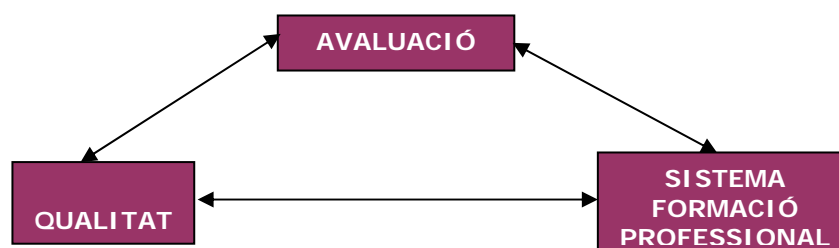
Finalment, la Llei Orgànica 5/2002, de 19 de juny, de les Qualificacions i de la Formació Professional, estableix en el marc del Sistema Nacional de Qualificacions i Formació Professional l'avaluació permanent del sistema per a garantir-ne la qualitat a fi d'aconseguir la seua adequació permanent a les necessitats formatives individuals i del mercat de treball; també estableix l'avaluació i l'acreditació de les corresponents competències professionals de manera que s'afavorisca el desenvolupament professional i social de les persones i es cobrisquen les necessitats del sistema productiu.

Avaluar la qualitat de la Formació Professional reglada en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, com a subsistema constituït per múltiples factors i actors que intervenen i s'entrecreuen en el si del centre educatiu, requereix disposar de metodologies i instruments adequats a este propòsit.

Perquè l'avaluació de la qualitat de la Formació Professional siga significativa, la seua realització requereix dos elements importants que es concreten en:

- Una verificació interna que dispose dels procediments, capacitats i instruments necessaris per a avaluar i controlar els nivells de qualitat obtinguts.
- Una verificació externa, basada en un dispositiu de contrast extern, que dispose dels instruments necessaris per a verificar de forma fiable la qualitat obtinguda en els diferents processos.

Els conceptes de qualitat i avaluació requereixen, en l'àmbit educatiu, ser tractats conjuntament i de manera relacionada. És a dir, és necessari establir els referents del que s'entén per qualitat de l'educació en general, i de la Formació Professional en particular, si es vol abordar, com és el cas, l'avaluació de la Formació Professional.



El significat de qualitat en l'ensenyança i en els sistemes educatius és complex; no obstant això, es pot aplicar la resposta més simple: fer les coses bé, aplicant el sentit comú, cosa innata en el ser humà com a individu, però que se sol perdre quan este ser humà forma part d'una organització més o menys complexa. Si a esta resposta tan simple, s'unix el sentit de qualitat com el compliment d'un propòsit en el menor temps i al cost més baix possible, s'equipara qualitat amb efectivitat, al combinar l'eficàcia amb l'eficiència.

En termes generals, el concepte de *qualitat de l'educació* està associat amb la capacitat -tant de les institucions educatives, com de les persones formades en el seu si- de satisfer els requeriments de desenvolupament econòmic, polític i social de la comunitat en què estan integrats; en conseqüència, la millora de la qualitat del sistema educatiu suposa oferir una formació integral, rellevant i útil que satisfaga les necessitats dels usuaris i que transforme significativament la qualitat de vida dels ciutadans i, per tant, es fa necessari posar l'èmfasi no sols en el "client immediat", que és alumnat, sinó també en el "client extern" dels sistemes educatius i que és la societat en general.

En la mesura que l'economia creix, queda clar que la qualitat passa a ser un element essencial per al desenvolupament econòmic i social d'un país, ja que es convertix en un valor afegit que va més enllà d'eliminar deficiències puntuals i pretén la consecució de la millora contínua i la satisfacció completa del client.

Concretar la idea de qualitat en la Formació Professional, implica identificar els objectius i les metes que es plantegen per a esta, ja que si no es definixen estos aspectes i, sobretot, si no s'avalua el seu grau de compliment, el concepte de *qualitat* es convertix en un terme abstracte, subjectiu, intangible i impossible de referenciar amb res.

El concepte de *qualitat* s'entén no sols des de la consecució de la millora del sistema de Formació Professional pel que fa als resultats obtinguts (eficàcia), sinó a més, des de l'anàlisi de la relació existent entre els esforços emprats i els resultats obtinguts (eficiència).

Per tant, l'anàlisi de la qualitat del sistema de Formació Professional requerix, en primer lloc, identificar els factors de qualitat del sistema de Formació Professional, és a dir, aquells aspectes del sistema que determinen i caracteritzen la seua qualitat, o siga, el grau de consecució dels objectius generals que té assignats.

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 una 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.

En definitiva, parlar de la qualitat del sistema de Formació Professional no té sentit si no es definixen simultàniament els instruments de la seua avaluació; i parlar d'avaluació del sistema no té sentit si no es té en compte que el seu objectiu instrumental és mesurar, per a millorar-la, la seua qualitat. L'avaluació constituïx l'instrument per mitjà del qual és possible valorar el grau de qualitat d'un procés, és a dir identificar el grau d'adequació existent entre els objectius establits i els resultats aconseguits.

L'avaluació de la Formació Professional, ha de dur-se a terme tant en la seua dimensió interna, orientada cap a la qualitat del mateix sistema educatiu (infraestructures, equipament, material didàctic, qualificació del professorat, ràtios, rendiment escolar...), com en la seua dimensió externa (grau d'inserció i evolució professional dels titulats de Formació Professional, grau d'adaptació de les titulacions de Formació Professional a les necessitats de qualificació del sistema productiu).

D'altra banda, és de rellevant 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 cal que els centres disposen de procediments i instruments que els permeten avaluar i autocontrolar els nivells de qualitat que estan aconseguint. Açò exigix 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.

El resultat esperat d'esta actuació és la millora continuada del sistema i la formació, a través del disseny d'un sistema de qualitat per als centres de Formació Professional per mitjà de l'impuls de projectes, com el disseny d'instruments d'avaluació de la qualitat del sistema i els seus factors condicionants.

## **2. Objectius**

En la societat actual, en constant canvi i evolució, aconseguir millorar la qualitat en l'ensenyança s'ha convertit en l'objectiu prioritari dels sistemes educatius. Esta acció inclou inevitablement la millora dels seus sistemes de gestió, en els quals inclouen aspectes com la gestió de qualitat i la millora contínua.

Al parlar de qualitat en els sistemes educatius, sovint tendix a relacionar-se amb la qualitat científicotècnica, però hem de tindre en compte que tan important com esta és la qualitat percebuda per l'usuari. Així, per exemple, el tractament personalitzat o el nivell de formació adquirit constituïxen elements bàsics de la qualitat percebuda.

Fa uns anys, la qualitat era un element competitiu; en canvi, hui en dia la qualitat s'ha convertit en un requisit necessari, de manera que l'usuari de servicis així ho entén i demana, i cada vegada és més freqüent que els usuaris participen activament dins de les organitzacions en el desenvolupament de les polítiques de qualitat, per mitjà de comissions

consultives o grups focals. Esta participació activa de l'usuari és la millor manera d'obtenir informació de primera mà de les seues necessitats, expectatives i percepcions.

D'altra banda, qualsevol plantejament de millora contínua implica conèixer quina és la situació real del servici prestat per a detectar quins aspectes hem de millorar, tant des del punt de vista tècnic com des del punt de vista de l'usuari.

Açò exigix per part dels centres educatius l'establiment d'un sistema d'avaluació, que constituísca un instrument privilegiat per a conèixer l'estat del seu sistema de gestió, de manera que es puga autoregular de 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 puga 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 que impartixen ensenyances de Formació Professional*, com a punt de partida d'un projecte molt més ambiciós: *"El desenvolupament i implantació de les metodologies i instruments necessaris per a garantir la qualitat del conjunt del sistema educacional"*.

La finalitat d'este catàleg és "despertar l'interés dels professionals" dels centres de Formació Professional reglada i animar-los a usar estos indicadors i a 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 reflex 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.

És, per tant, l'objectiu general d'este document com a fase inicial del projecte marc per a la millora de la qualitat en el sistema de Formació Professional reglada:

**Disposar d'un conjunt d'indicadors de qualitat que permeten avaluar el grau d'eficàcia i eficiència del sistema de gestió dels centres que impartixen Formació Professional reglada.**

### 3. Introducció

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

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

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

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

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

#### 3.1. La qualitat

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

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

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

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

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

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

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

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

Hi ha nombroses definicions de la qualitat, les quals provenen de camps diferents (Crosby, 1979; Deming, 1991; Ishikawa, Juren, 1988; 1993; Peters i Waterman, 1984), i han sigut extrapolades a l'àmbit de l'educació, i aquelles generades en el context de les institucions d'educació superior (Astin, 1985, 1993; Bergquist, Vogue and Saunders, 1992; Mayhew, Ford, and Hubbard, 1990; Brunner, 1997).

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

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

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

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

En esta definició cal destacar:

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

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

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

En esta definició cal destacar els termes següents:

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



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

- b) *"Tan econòmic com siga possible"*. Este terme, no arrellegat en altres definicions, fa referència als costos de la qualitat. No han de produir-se béns o servicis de qualitat "a qualsevol preu", sinó que la qualitat obtinguda ha d'equilibrar el "valor de la qualitat" amb els costos necessaris per a obtindre i aconseguir que el producte siga competitiu.
- c) *"Satisfactori per a l'usuari"*. La satisfacció de les necessitats i expectatives del client és la raó de ser de la qualitat i per això és necessari aconseguir-la. Esta frase destaca la importància del client com a objectiu fonamental d'un programa de qualitat.

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

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

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

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

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

Per l'originalitat de la definició i per ser la base del control de qualitat *off-line*, arrelleguem la definició de qualitat deguda a Genichi Taguchi, que estableix que: "La qualitat d'un producte/servici és la mínima pèrdua imposada a la societat durant la vida d'eixe producte/servici", i afeg a continuació "La pèrdua imposada a la societat coincideix amb la pèrdua de l'empresa a llarg termini".

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

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

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

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

### 3.1.3. La qualitat en l'educació

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

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

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

Este concepte, quasi axiomàtic, de *qualitat* pot trobar-se, segons Harvey i Green (1993), en l'educació superior alemanya, en la qual, encara que el sistema no és de caràcter exclusiu, el procés de garantia o "assegurament" de la qualitat és "autoevident": no hi ha agències externes o dins de la institució la funció de les quals siga garantir la qualitat, i es considera que "els valors del sistema són interioritzats pel personal acadèmic i seguits en tot el que fan".

Esta versió educativa del concepte de *qualitat* com una cosa distintiva o excepcional l'associa amb l'*excel·lència*, en el sentit de sobrepassar alts estàndards, i identifica els seus components destacant la dificultat present en la consecució d'estos estàndards. Este

concepte de qualitat com a excel·lència, tant dels *inputs* com dels *outputs*, s'associa, en termes d'Astin (1985, 1993), a dos concepcions de l'excel·lència: una basada en els recursos amb què compta la institució i l'altra basada en la reputació adquirida.

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

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

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

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

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

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

### **Qualitat com a adequació a un objectiu**

Segons este punt de vista, la qualitat és jutjada atenent el grau en què un producte/servici satisfà els propòsits establits prèviament. Este concepte és utilitzat ben sovint pels analistes de l'educació, ja que oferix un model que especifica el que el producte/servici ha de ser en diferents nivells de l'organització, i a més té en consideració els canvis en el temps. No

obstant això, el seu major desavantatge rau en les dificultats que comporta la definició dels propòsits o finalitats dels centres de Formació Professional, ja que pot haver-hi tants propòsits com punts de vista, depenent dels sectors i grups socials i polítics involucrats i dels qui tinguen accés a la definició d'estos propòsits.

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

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

#### 3.1.4. La qualitat total

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

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

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

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

Convé precisar que el terme producte es referix al resultat que s'obté d'un procés o d'una activitat. Per consegüent, en termes generals, este resultat pot ser un producte tangible (per exemple, materials acoblats o processats), o intangible (per exemple, coneixements o conceptes) o una combinació d'estos. Producte és el treball realitzat per un lloc o estació de treball. També és producte el resultat d'una assessoria, o un servici educatiu, etc., o, en

general, de totes aquelles activitats on el resultat obtingut no es percep com un producte tangible.

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

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

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

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

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

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

- Els valors i les prioritats que orienten la gestió de l'organització.
- Els plantejaments lògics que prevalen en la gestió de l'activitat empresarial.
- Les característiques dels principals processos de gestió i decisió.
- Les tècniques i metodologies aplicades.
- El clima 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.

### **3.2. Els models de qualitat total**

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

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

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

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

Perquè l'autoavaluació siga realment efectiva cal que es realitze enfront d'un model d'excel·lència empresarial adequat i suficientment contrastat. Així, les empreses empren hui, i cada vegada amb més assiduitat, com a model d'autoavaluació els criteris dels grans premis de qualitat anteriorment citats.

### 3.2.1. El Premi Deming

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

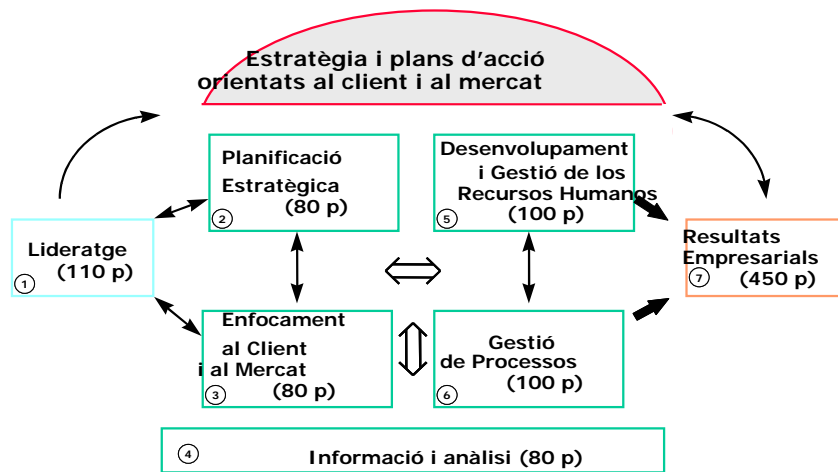
*William Edwards Deming va nàixer el 1900 a Wyoming, EUA; a l'inici de la seua carrera es va dedicar a treballar sobre el control estadístic de la qualitat, però l'entrada dels Estats Units en la Segona Guerra Mundial i la demanda excessiva de productes per part dels aliats va provocar que les empreses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

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

### 3.2.2. El Malcolm Baldrige

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

El Malcolm Baldrige és un extraordinari instrument per a avaluar la gestió de la qualitat total en l'empresa, amb uns criteris d'una gran profunditat. Concedix una enorme importància a l'enfocament al client i a la seua satisfacció. El criteri dedicat al client és una guia indispensable per la seua senzillesa, claredat d'ús i brevetat per a enfocar una empresa cap al client. El model del Malcolm Baldrige evoluciona cada any, i el 1997 va experimentar una gran transformació i els seus criteris van quedar agrupats segons es mostra en la figura següent:



Criteris del Malcolm Baldrige

El premi tracta de promoure entre les organitzacions:

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

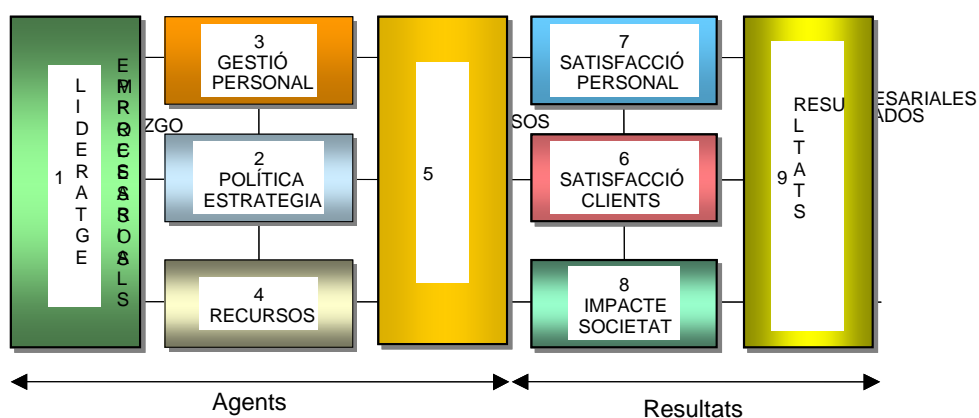


### 3.2.3. El Model Europeu d'Excel·lència Empresarial

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

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

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



Criteris del Model Europeu EFQM

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

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

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

#### 3.2.4. Les normes ISO-9000

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

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

L'any 1987 es van publicar les normes ISO 9000 i ISO 9004 junt amb la corresponent terminologia ISO 8402. Estes dos normes són guies orientatives, i generalment es coneixen com a guia o norma no contractual (el seu compliment no pot ser exigít a través d'un contracte). En este mateix any 1987 es publiquen les respectives normes 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 ara informes tècnics i especificacions tècniques. Les tres normes bàsiques seran:

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

### 3.3. L'autoavaluació

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

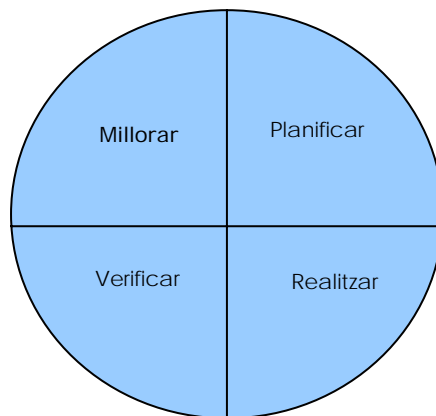
El procés d'autoavaluació permet als centres de formació diferenciar clarament els seus punts forts de les àrees on poden introduir-se millores. Després d'este procés d'avaluació es posen en marxa plans de millora el progrés dels quals és objecte de seguiment. Els centres han de dur a terme este cicle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

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

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

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

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



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

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

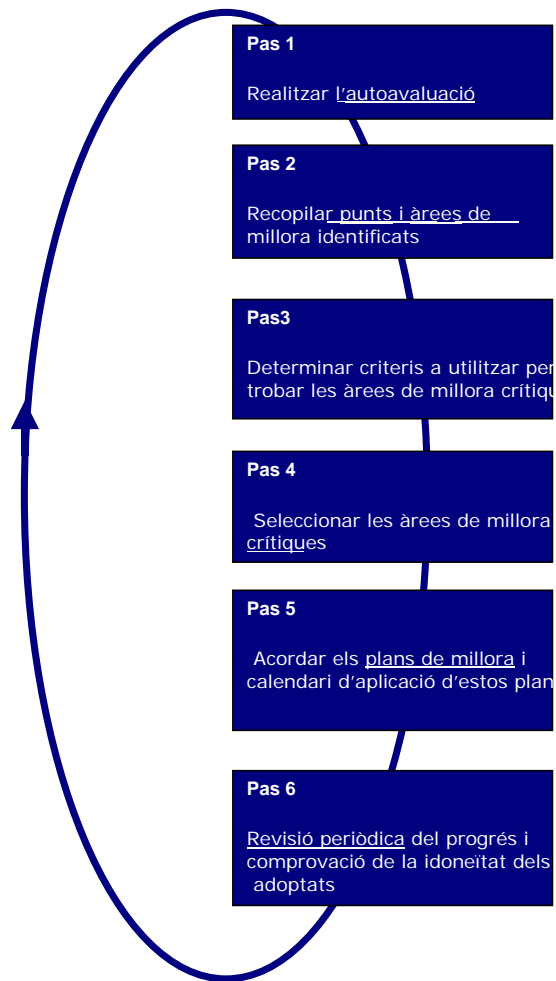
En certa manera, l'autoavaluació es complementa amb la millora, i esta només pot aconseguir-se de manera eficaç a partir del coneixement realista de l'estat en què es troba qualsevol unitat, la qual cosa s'aconsegueix a través de l'autoavaluació.

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

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

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

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



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



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

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

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

### **3.4. Indicadors**

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

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



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

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

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

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

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

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

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

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

Els indicadors de rendiment es poden definir com a *mesures objectives, usualment quantitatives, dels èxits d'una organització i de tot un sistema d'educació* (José Ginés Mora). La utilització dels indicadors de rendiment pot ajudar considerablement a establir un cert orde i a fer previsions en un sistema tan complex. Quan els indicadors són suficientment desenvolupats ajuden a entendre la situació dels problemes respecte a unes variables determinades, a veure com és la seua evolució temporal i a realitzar previsions per al futur. El seu caràcter quantitatiu ajuda a detectar amb rapidesa les tendències dels canvis en les necessitats de la societat, en les preferències de l'alumnat, i, en conseqüència, en la reassignació de recursos a les parts del sistema educatiu més necessitades en cada moment (Sizer, 1982).

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

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

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

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

Els requisits bàsics que han de complir els indicadors són:

1. Han de reflectir integralment el compliment dels objectius institucionals.

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

Els indicadors han de cobrir els aspectes més significatius de la gestió, especialment els referits als objectius de l'organització, però el seu nombre no pot excedir la capacitat d'anàlisi dels qui els utilitzaran. El mesurament d'estos indicadors està destinat a donar compte de l'activitat, la productivitat i la qualitat del servici que presta cada una de les institucions del sector públic. En definitiva, el mesurament haurà d'entregar un perfil del que cada organització és i fa.

## 4. Metodologia

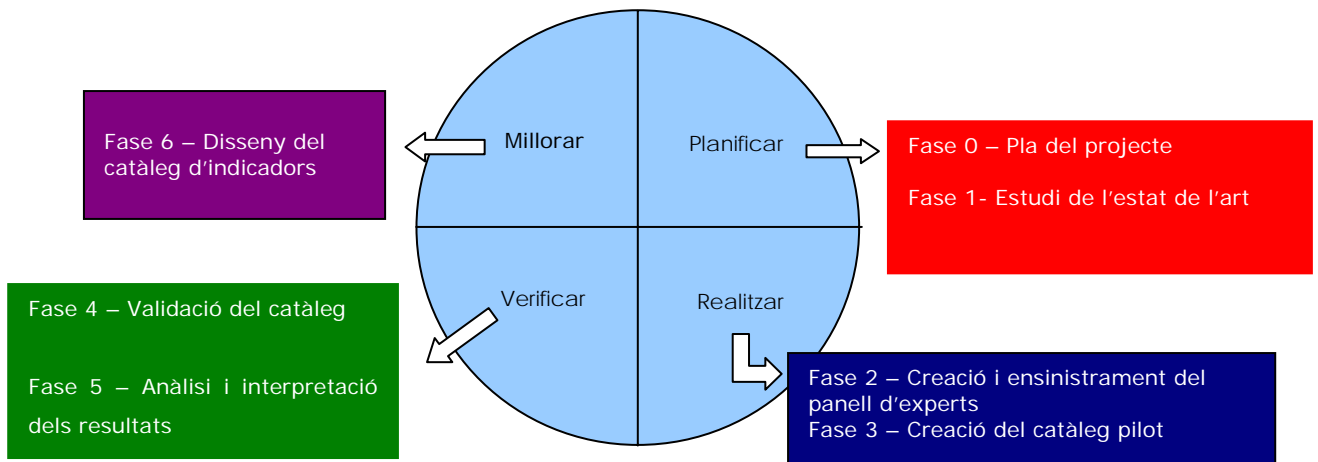
Per a dur a terme el projecte s'ha comptat amb la participació de distints grups de treball i investigació pertanyents a l'àmbit de l'educació. La direcció del projecte ha sigut responsabilitat del Dr. José Jabaloyes Vivas, responsable de l'àrea d'Enginyeria de Qualitat del grup d'investigació GADIC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

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

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

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

Seguint esta manera d'actuar, les fases d'este projecte s'emmarquen en:

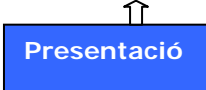


La fase 0 s'ha dut a terme durant la segona quinzena del mes de setembre. El seu objectiu fonamental és la planificació del projecte:

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

La planificació temporal del projecte ha sigut la següent:

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



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

### Fase 1- Estudi de l'estat de l'art

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

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

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

### Fase 2 – Creació i ensinistrament del panell d'experts

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

- Inspectors d'educació: Antonio Martín Calvo i Miguel Calderón Estalayo

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

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

Els mètodes de consens utilitzats han sigut:

1. Tècniques de Grup Nominal
2. Tècnica Delphi
3. Brainstorming

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

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

### Fase 3 – Creació del catàleg pilot d'indicadors de qualitat

L'objectiu fonamental d'esta fase ha sigut arribar a un consens sobre un primer catàleg d'indicadors que posteriorment seria sotmés a la validació per uns grups d'experts (Fase 4). Com s'ha indicat en la fase anterior, els instruments utilitzats per al disseny d'estos indicadors han sigut: Tècniques de Grup Nominal, Tècnica Delphi i Brainstorming.

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

1. Estudi dels membres del panell de les fonts documentals citades en la fase 1.
2. Identificació dels grups d'interés d'un centre amb ensenyances de Formació Professional reglada. Per a poder dissenyar els indicadors de la gestió d'un centre resulta imprescindible identificar els col·lectius que estan afectats pel resultat de la gestió del centre. El panell d'experts ha identificat 3 grups d'interés d'un centre que són:

1. Usuaris del centre: Alumnat (1)
2. Personal del centre: Personal docent (2) i personal administratiu i de servicis (3)
3. Societat: Inspector d'educació del centre (4), empreses ocupadores d'alumnes del centre (5), entorn directe del centre [pares, xicotets negocis, transeünts, associació de veïns, etc.] (6), Administració local (7) i Administració educativa (8).

3. Determinació de les dimensions de qualitat que es mesuraran per a cada grup d'interés. Es van identificar les dimensions següents:

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

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

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

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

S'han inclòs els INDICADORS següents:

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

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

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

#### Fase 4 – Validació del catàleg pilot

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



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

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

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

- 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**.

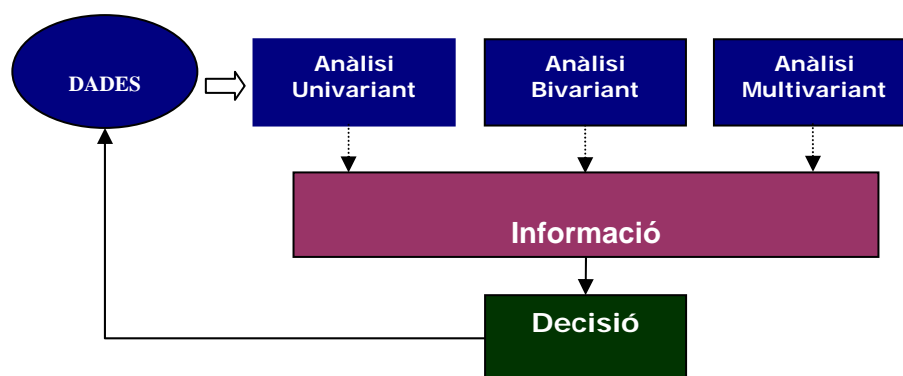
- Si un indicador no mesura la satisfacció del grup d'interés i no té sentit que el centre intente millorar en eixa direcció = **INDICADOR NUL  $\phi$** .
- Si un indicador no és ni clau ni nul, però mesura la satisfacció del grup d'interés, s'haurà d'utilitzar l'escala d'1 a 5, variant des de molt poca importància a molta importància.

### Fase 5 – Anàlisi i interpretació de resultats: validació del catàleg d'indicadors

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

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

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



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

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

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

## **Fase 6 – Disseny del catàleg d'indicadors de qualitat i presentació**

Com a conseqüència de les sessions de consens celebrades amb els experts de cada grup d'interés, s'ha construït el següent catàleg d'indicadors de qualitat de la gestió dels centres amb ensenyances de Formació Professional reglada.

## 5. 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.

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

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

L'estructura del catàleg de mesures de percepció és la següent:

Grup d'Interés	DIMENSIÓ	Subdimensió Agrupació de mesures de percepció associades a:
Clients del centre	1. Satisfacció de l'alumnat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacció amb la imatge del centre.</li> <li>• Satisfacció amb l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.</li> <li>• Satisfacció amb els processos clau del centre.</li> </ul>
Personal del centre	1. Motivació del personal d'administració i servicis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivació per a participar en les activitats que promou el centre.</li> <li>• Motivació amb el treball que exercix.</li> </ul>
	2. Motivació del professorat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motivació per a participar en les activitats que promou el centre.</li> <li>• Motivació amb el treball que exercix.</li> </ul>
	3. Satisfacció del personal d'administració i servicis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb la direcció i estructura organitzativa del centre.</li> <li>• Sat. amb les relacions amb el personal del centre.</li> <li>• Sat. amb el funcionament del centre.</li> <li>• Sat. amb la imatge del centre.</li> <li>• Sat. amb les instal·lacions del centre.</li> </ul>
	4. Satisfacció del professorat	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb la direcció i estructura organitzativa del centre.</li> <li>• Sat. amb les relacions amb el personal del centre.</li> <li>• Sat. amb el funcionament del centre.</li> <li>• Sat. amb el funcionament dels processos clau.</li> <li>• Sat. amb la imatge del centre.</li> <li>• Sat. amb les instal·lacions del centre.</li> </ul>
	1. Satisfacció de la inspecció educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb el funcionament dels processos clau.</li> <li>• Sat. amb el funcionament dels processos relatius a la funció inspectora.</li> <li>• Sat. amb el funcionament i l'organització interna del centre.</li> <li>• Sat. amb el funcionament dels processos amb influència directa en l'entorn.</li> </ul>

Societat	1. Satisfacció de les empreses i entitats col·laboradores amb el centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb l'alumnat en pràctiques.</li> <li>• Sat. amb la gestió realitzada des del centre.</li> <li>• Sat. amb els processos propis del centre.</li> </ul>
	2. Satisfacció de l'entorn del centre	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb la gestió realitzada des del centre.</li> <li>• Sat. amb els processos propis del centre.</li> </ul>
	3. Satisfacció de l'Administració local	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb la direcció del centre.</li> <li>• Sat. amb la gestió realitzada des del centre.</li> <li>• Sat. amb els processos propis del centre.</li> </ul>
	4. Satisfacció de l'Administració educativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sat. amb la direcció del centre.</li> <li>• Sat. amb la gestió realitzada des del centre.</li> <li>• Sat. amb els processos propis del centre.</li> </ul>

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

- Codi.
- Descripció.
- Categoria de l'indicador: C = Indicador catalogat com a CLAU.

### 5.1.1. Mesures de percepció del client del centre

El client és tot aquell que es beneficia directament de les activitats del centre. S'ha identificat un únic client directe dels centres educatius amb ensenyança de Formació Professional reglada que és l'alumnat.

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

#### 5.1.1.1. Mesures de percepció de la 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 3 subdimensions: (132)

1. MPAL-S.I: (27) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre: mesuren la satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre. Són mesures referides a la percepció del centre com a institució educativa i la satisfacció amb la infraestructura de què disposa el centre.
2. MPAL-S.F:(57) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el funcionament i l'organització del centre. Són mesures referides a:
  - Direcció i estructura organitzativa del centre.
  - Relació amb el personal del centre: PAS i PD.
  - Funcionament del centre en aspectes educatius generals.
  - Gestió administrativa del centre.
3. MPAL-S.P: (48) Mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el funcionament dels processos clau. S'han identificat com a processos clau els següents:
  - Procés d'ensenyança-aprenentatge.
  - Procés de la Formació en Centres de Treball (FCT).
  - Procés d'inserció laboral i educativa.

CODI	Descripció	Categoria
MPAL-S.I.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema de Formació Professional.	C
MPAL-S.I.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els projectes institucionals del centre.	
MPAL-S.I.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'elaboració del projecte educatiu del centre.	
MPAL-S.I.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el projecte educatiu del centre.	
MPAL-S.I.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el projecte curricular del centre.	C
MPAL-S.I.006	Grau d'identificació de l'alumnat amb el projecte educatiu del centre.	
MPAL-S.I.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	
MPAL-S.I.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació que l'exterior rep del centre.	
MPAL-S.I.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els signes externs d'imatge del centre.	
MPAL-S.I.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la publicitat institucional del centre.	
MPAL-S.I.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les entitats que col·laboren amb el centre.	
MPAL-S.I.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MPAL-S.I.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre.	
MPAL-S.I.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i l'ús dels tallers del centre i la seua adaptació a l'ensenyança rebuda.	C
MPAL-S.I.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	
MPAL-S.I.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i els tallers del centre.	
MPAL-S.I.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.)	
MPAL-S.I.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	C
MPAL-S.I.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mobiliari i els equips del centre.	C
MPAL-S.I.020	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures de seguretat del centre.	
MPAL-S.I.021	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures d'higiene del centre.	
MPAL-S.I.022	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	
MPAL-S.I.023	Grau de satisfacció del PAS amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	
MPAL-S.I.024	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la pertinença al centre.	C
MPAL-S.I.025	Percentatge d'alumnes que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.	C
MPAL-S.I.026	Percentatge d'alumnes que volen mantindre relacions amb el centre al finalitzar els estudis.	C
MPAL-S.I.027	Percentatge d'alumnes que pensen que pertany a un centre de prestigi.	C
MPAL.S.F.028	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organigrama funcional del centre.	
MPAL.S.F.029	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la direcció del centre.	C
MPAL.S.F.030	Grau d'accessibilitat de l'equip directiu del centre respecte a l'alumnat.	C
MPAL.S.F.031	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre l'organització del centre.	
MPAL.S.F.032	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció que des de la direcció es dóna a les seues necessitats i preferències.	
MPAL.S.F.033	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament dels seus òrgans de representació: consell escolar, junta de delegats, etc.	C
MPAL.S.F.034	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el clima de convivència del centre.	

MPAL.S.F.035	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el tutor de cicle del centre.	C
MPAL.S.F.036	Grau d'accessibilitat del tutor de curs del centre respecte a l'alumnat.	C
MPAL.S.F.037	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el cap d'estudis de Formació Professional del centre.	
MPAL.S.F.038	Grau d'accessibilitat del cap d'estudi de Formació Professional del centre respecte a l'alumnat.	
MPAL.S.F.039	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professorat.	C
MPAL.S.F.040	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professor-tutor responsable de la FCT.	C
MPAL.S.F.041	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el personal d'administració i servicis.	
MPAL.S.F.042	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	
MPAL.S.F.043	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MPAL.S.F.044	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el centre per com resol els problemes educatius, formatius i lúdics de l'entorn.	
MPAL.S.F.045	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la formació de l'alumnat i la seua inserció professional.	C
MPAL.S.F.046	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, cafeteria, secretaria, etc.)	
MPAL.S.F.047	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats extraescolars programades pel centre.	
MPAL.S.F.048	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris extraescolars del centre.	
MPAL.S.F.049	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la resolució de queixes i reclamacions.	
MPAL.S.F.050	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions.	
MPAL.S.F.051	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'elecció del torn d'horari.	
MPAL.S.F.052	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la puntualitat i assistència del professorat.	
MPAL.S.F.053	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema de control d'assistència i puntualitat de l'alumnat.	
MPAL.S.F.054	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.	
MPAL.S.F.055	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	C
MPAL.S.F.056	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació i els èxits aconseguits durant el procés d'aprenentatge.	C
MPAL.S.F.057	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.	
MPAL.S.F.058	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	
MPAL.S.F.059	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el departament d'orientació.	
MPAL.S.F.060	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats exercides pels professors de guàrdia.	
MPAL.S.F.061	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del consell escolar.	
MPAL.S.F.062	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en òrgans de representació d'alumnes.	
MPAL.S.F.063	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.	
MPAL.S.F.064	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les possibilitats de participació en el centre.	
MPAL.S.F.065	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mitjans que utilitza el centre per a informar sobre possibles ofertes de treball.	
MPAL.S.F.066	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la biblioteca.	
MPAL.S.F.067	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de la cafeteria.	
MPAL.S.F.068	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del servici de menjador.	
MPAL.S.F.069	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.)	



MPAL-S.F.070	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió mediambiental del centre.	
MPAL-S.F.071	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el pla d'evacuació del centre.	
MPAL-S.F.072	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aplicació del reglament de règim interior.	C
MPAL-S.F.073	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el desenvolupament de les proves d'accés.	
MPAL-S.F.074	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització i funcionament general del centre.	C
MPAL-S.F.075	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés d'admissió.	
MPAL-S.F.076	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de matriculació.	
MPAL-S.F.077	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió i el funcionament de l'assegurança escolar.	
MPAL-S.F.078	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de beques.	
MPAL-S.F.079	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les activitats d'acollida d'alumnes.	
MPAL-S.F.080	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les activitats de clausura del curs.	
MPAL-S.F.081	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament administratiu del centre.	C
MPAL-S.F.082	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament administratiu del centre pel que fa als FCT.	C
MPAL-S.F.083	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el compliment dels horaris del personal administratiu.	
MPAL-S.F.084	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la tramitació d'expedició de títols.	
MPAL-S.P.085	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització horària de la docència.	
MPAL-S.P.086	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la programació del cicle formatiu.	
MPAL-S.P.087	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el professorat en el procés d'ensenyança.	C
MPAL-S.P.088	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els continguts i activitats d'aprenentatge.	
MPAL-S.P.089	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els recursos docents utilitzats.	C
MPAL-S.P.090	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la metodologia docent.	C
MPAL-S.P.091	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mitjans i les tecnologies utilitzades.	C
MPAL-S.P.092	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la documentació docent utilitzada.	
MPAL-S.P.093	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el temps que disposa per a pràctiques amb els mitjans i les tecnologies de què disposa el centre.	C
MPAL-S.P.094	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació rebuda.	C
MPAL-S.P.095	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els processos d'avaluació.	C
MPAL-S.P.096	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la seua participació en els processos d'avaluació.	
MPAL-S.P.097	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats de recuperació.	
MPAL-S.P.098	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de revisió de notes.	
MPAL-S.P.099	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats de repàs.	
MPAL-S.P.100	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les substitucions del professorat.	
MPAL-S.P.101	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'assessorament i el suport del tutor del cicle.	C
MPAL-S.P.102	Grau de satisfacció de l'alumnat per com el procés d'ensenyança-aprenentatge incorpora aspectes nous amb interès rellevant per a la seua formació.	
MPAL-S.P.103	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els calendaris de les matèries.	
MPAL-S.P.104	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació professional i laboral rebuda en relació amb les eixides professionals del cicle cursat.	C

MPAL-S.P.105	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la motivació respecte a la formació que rep.	
MPAL-S.P.106	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les capacitats adquirides en el centre.	C
MPAL-S.P.107	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el professorat en les hores d'atenció a l'alumnat.	
MPAL-S.P.108	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aprenentatge obtingut per a generar actituds favorables als canvis i al progrés tecnològic.	
MPAL-S.P.109	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació en valors rebuda.	
MPAL-S.P.110	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les taxes de diplomats del centre respecte als matriculats.	
MPAL-S.P.111	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el resultat del procés d'ensenyança-aprenentatge.	C
MPAL-S.P.112	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les pràctiques realitzades en l'empresa.	C
MPAL-S.P.113	Percentatge d'alumnes que coneixen el programa formatiu de FCT.	C
MPAL-S.P.114	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'oferta d'empreses per a realitzar la FCT que ofereix el centre.	C
MPAL-S.P.115	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la programació del mòdul FCT.	C
MPAL-S.P.116	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió del mòdul FCT.	C
MPAL-S.P.117	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'assignació i elecció d'empresa per a la realització del FCT.	C
MPAL-S.P.118	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'avaluació del mòdul FCT.	C
MPAL-S.P.119	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el seguiment del mòdul FCT per part del tutor del centre.	C
MPAL-S.P.120	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'instructor d'empresa del mòdul FCT.	C
MPAL-S.P.121	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les capacitats adquirides amb la FCT.	
MPAL-S.P.122	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la relació entre la formació rebuda i les pràctiques realitzades en l'empresa.	C
MPAL-S.P.123	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les competències adquirides sobre l'organització productiva corresponent al perfil professional amb la FCT.	
MPAL-S.P.124	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'acollida en l'empresa per a la realització del mòdul FCT.	
MPAL-S.P.125	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la relació entre l'instructor d'empresa i el tutor de centre.	
MPAL-S.P.126	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la manera en què el centre soluciona els conflictes amb les empreses pel que fa a la realització de la FCT.	
MPAL-S.P.127	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de les exempcions de la FCT.	
MPAL-S.P.128	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el resultat del procés de gestió de la FCT.	C
MPAL-S.P.129	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la inserció laboral que promou el centre.	C
MPAL-S.P.130	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació sobre inserció laboral que s'ofereix des del centre.	C
MPAL-S.P.131	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el lloc d'inserció laboral que promou el centre.	C
MPAL-S.P.132	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el resultat del procés d'inserció.	C

### 5.1.2. Mesures de percepció del personal del centre

Es considera personal del centre educatiu qualsevol persona, siga quina siga la seua responsabilitat i la seua especialitat, que presta els seus servicis al centre. S'han identificat dos grups:

- Personal d'administració i servicis: PAS
- Personal docent: PD

Estes mesures es referixen a la percepció sobre l'excel·lència de la gestió d'un centre que té el seu personal. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu en relació amb la satisfacció del seu personal (com està de satisfet vosté amb...?). S'han definit els indicadors següents, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a personal d'administració i servicis i personal docent del centre en les dimensions:

- Motivació i satisfacció del personal d'administració i servicis.
- Motivació i satisfacció del personal docent.

#### 5.1.2.1. Mesures de percepció de la motivació del Personal d'Administració i Servicis

Estes mesures s'agrupen en 2 subdimensions i mesuren la motivació que té el personal d'administració i servicis del centre per a: (12)

1. MPPAS-M.A: (4) Motivació per a participar en les activitats que promou el centre.
2. MPPAS-M.T: (8) Motivació amb el treball que realitza.

CODI	Descripció	Categoria
MPPAS-M.A.133	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	
MPPAS-M.A.134	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.	
MPPAS-M.A.135	Grau de motivació del PAS per a participar en activitats extraescolars.	C
MPPAS-M.A.136	Grau de motivació del PAS per a participar en activitats externes establides pel centre.	C
MPPAS-M.T.137	Grau de motivació del PAS per a treballar en equip.	
MPPAS-M.T.138	Grau de motivació del PAS per a relacionar-se amb altres sectors del centre.	
MPPAS-M.T.139	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	C
MPPAS-M.T.140	Grau de motivació del PAS per a participar en la presa de decisions del centre.	
MPPAS-M.T.141	Grau de motivació del PAS per a prendre iniciatives pròpies.	C
MPPAS-M.T.142	Grau de motivació del PAS per a participar en processos de millora continua i gestió del canvi.	C
MPPAS-M.T.143	Grau de motivació del PAS per a participar en òrgans col·legiats.	C
MPPAS-M.T.144	Grau de motivació del PAS per a realitzar el seu treball diari.	C

### 5.1.2.2. Mesures de percepció de la motivació del professorat

Estes mesures s'agrupen en 2 subdimensions i mesuren la motivació que té el personal docent del centre per a: (16)

1. MPPD-M.A: (6) Motivació per a participar en les activitats que promou el centre.
2. MPPD-M.T: (10) Motivació amb el treball que realitza.

CODI	Descripció	Categoria
MPPD-M.A.145	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el projecte educatiu del centre.	C
MPPD-M.A.146	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.	
MPPD-M.A.147	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats extraescolars.	
MPPD-M.A.148	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats externes establides pel centre.	
MPPD-M.A.149	Grau de motivació del professorat per a participar en processos de millora contínua i gestió del canvi.	C
MPPD-M.A.150	Grau de motivació del professorat per a participar en òrgans col·legiats.	
MPPD-M.T.151	Grau de motivació del professorat per a prendre iniciatives pròpies.	
MPPD-M.T.152	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.	
MPPD-M.T.153	Grau de motivació del professorat per a treballar en equip.	
MPPD-M.T.154	Grau de motivació del professorat per a relacionar-se amb altres sectors del centre.	C
MPPD-M.T.155	Grau de motivació del professorat per a la realització del pla d'acció tutorial establert pel centre.	
MPPD-M.T.156	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.	
MPPD-M.T.157	Grau de motivació del professorat per a participar en la presa de decisions del centre.	
MPPD-M.T.158	Grau de motivació del professorat per a formar part de l'equip directiu del centre.	
MPPD-M.T.159	Grau de motivació per a la realització de la seua labor docent.	C
MPPD-M.T.160	Grau de motivació per a implicar-se en plans de formació contínua.	

### 5.1.2.3. Mesures de percepció de la satisfacció del personal d'administració i servicis

Estes mesures es referixen a la satisfacció del personal d'administració i servicis amb la gestió del centre. S'han definit els indicadors següents, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a professors del centre. Estes mesures s'agrupen en 5 subdimensions: (43)

1. MPPAS-M.D: (8) Satisfacció amb la direcció i estructura organitzativa del centre: mesuren el resultat de la satisfacció del PAS amb la gestió que realitza d'este la direcció del centre.
2. MPPAS-M.R: (5) Satisfacció amb la relació amb el personal del centre: mesuren el resultat de la satisfacció del PAS amb les seues relacions amb la resta de personal del centre.
3. MPPAS-M.F: (14) Satisfacció amb el funcionament del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre i influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
4. MPPAS-M.I: (9) Satisfacció 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.
5. MPPAS-M.E: (7) Satisfacció amb les instal·lacions del centre: mesuren la satisfacció del PAS amb la infraestructura de què disposa el centre.

CODI	Descripció	Categoria
MPPAS-M.D.161	Grau de satisfacció del PAS amb l'organigrama funcional del centre.	
MPPAS-M.D.162	Grau de satisfacció del PAS amb la direcció del centre.	C
MPPAS-M.D.163	Grau de satisfacció del PAS respecte a l'accessibilitat que té a l'equip directiu del centre.	C
MPPAS-M.D.164	Grau de satisfacció del PAS amb la informació rebuda sobre l'organització del centre.	
MPPAS-M.D.165	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció que des de la direcció es dona a les seues necessitats i preferències.	
MPPAS-M.D.166	Grau de satisfacció del PAS amb els reconeixements rebuts des de la direcció per les tasques realitzades.	C
MPPAS-M.D.167	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió dels recursos econòmics.	
MPPAS-M.D.168	Grau de satisfacció del PAS amb la manera d'introduir canvis en el centre.	
MPPAS-M.R.169	Grau de satisfacció del PAS amb el clima de convivència del centre.	C
MPPAS-M.R.170	Grau de satisfacció del PAS amb les seues relacions amb l'alumnat.	C
MPPAS-M.R.171	Grau de satisfacció del PAS respecte als seus companys del centre.	C
MPPAS-M.R.172	Grau de satisfacció del PAS amb el personal docent.	C
MPPAS-M.R.173	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MPPAS-M.F.174	Grau de satisfacció del PAS amb els horaris dels servicis del centre.	
MPPAS-M.F.175	Grau de satisfacció del PAS amb la resolució de queixes i reclamacions des del centre.	
MPPAS-M.F.176	Grau de satisfacció del PAS amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions del centre.	
MPPAS-M.F.177	Grau de satisfacció del PAS sobre els canals interns d'informació i comunicació del centre.	
MPPAS-M.F.178	Grau de satisfacció del PAS amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	
MPPAS-M.F.179	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament de la cafeteria.	
MPPAS-M.F.180	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del servici de neteja.	

MPPAS-M.F.181	Grau de satisfacció del PAS amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, reprografia, etc.).	
MPPAS-M.F.182	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió mediambiental del centre	
MPPAS-M.F.183	Grau de satisfacció del PAS amb el pla d'evacuació del centre.	
MPPAS-M.F.184	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació del reglament de règim interior.	C
MPPAS-M.F.185	Grau de satisfacció del PAS amb l'organització i el funcionament general del centre.	C
PP-PAS.M.F.186	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament administratiu del centre.	C
PP-PAS.M.F.187	Grau de satisfacció del PAS amb el lloc de treball que ocupa.	C
MPPAS-M.I.188	Grau de satisfacció del PAS amb els projectes institucionals del centre	
MPPAS-M.I.189	Grau de satisfacció del PAS amb el projecte educatiu del centre.	
MPPAS-M.I.190	Grau de satisfacció del PAS amb la informació del centre que es rep en l'exterior.	
MPPAS-M.I.191	Grau de satisfacció del PAS amb els signes externs d'imatge del centre.	
MPPAS-M.I.192	Grau de satisfacció del PAS amb les entitats que col·laboren amb el centre.	
MPPAS-M.I.193	Grau de satisfacció del PAS amb la publicitat institucional del centre.	
MPPAS-M.I.194	Percentatge de PAS que pensa que pertany a un centre de prestigi.	
MPPAS-M.I.195	Grau de satisfacció del PAS amb la pertinença al centre.	C
MPPAS-M.I.196	Grau de satisfacció del PAS amb els èxits personals aconseguits en el centre.	C
MPPAS-M.E.197	Grau de satisfacció del PAS amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MPPAS-M.E.198	Grau de satisfacció del PAS amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	
MPPAS-M.E.199	Grau de satisfacció del PAS amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.).	
MPPAS-M.E.200	Grau de satisfacció del PAS amb el mobiliari i els equips del centre.	C
MPPAS-M.E.201	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures de seguretat del centre.	C
MPPAS-M.E.202	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures d'higiene del centre.	
MPPAS-M.E.203	Grau de satisfacció del PAS amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	

#### 5.1.2.4. Mesures de percepció de la satisfacció del professorat

Estes mesures es referixen a la satisfacció que té el professorat per la gestió que es realitza del centre. S'han definit els indicadors següents, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a professors del centre. Estes mesures s'agrupen en 6 subdimensions: (70)

1. MPPD-S.D: (8) Satisfacció amb la direcció i l'estructura organitzativa del centre: mesuren la satisfacció del professorat amb la gestió que en fa la direcció del centre.

2. MPPD-S.R: (9) Satisfacció amb la relació amb el personal del centre: mesuren la satisfacció del professorat amb les seues relacions amb la resta de personal del centre.
3. MPPD-S.F: (22) Satisfacció amb el funcionament del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre en els quals no participa directament el professorat del centre, però sí que influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
4. MPPD-S.P: (10) Satisfacció amb els processos clau del centre: mesuren la satisfacció del professorat del centre amb els resultats aconseguits durant el procés d'ensenyança-aprenentatge, el procés de realització de la FCT i el procés d'inserció laboral i educativa del seu alumnat.
5. MPPD-S.I: (10) Satisfacció 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.
6. MPPD-S.E: (11) Satisfacció amb les instal·lacions del centre: mesuren la satisfacció del professorat amb la infraestructura de què disposa el centre.

CODI	Descripció	Categoria
MPPD-S.D.204	Grau de satisfacció del professorat amb la direcció del centre.	C
MPPD-S.D.205	Grau d'accessibilitat de l'equip directiu del centre respecte al professorat.	C
MPPD-S.D.206	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'organització del centre.	
MPPD-S.D.207	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre el seu desenvolupament professional.	
MPPD-S.D.208	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció que des de la direcció es dona a les seues necessitats i preferències.	C
MPPD-S.D.209	Grau de satisfacció del professorat amb els reconeixements rebuts des de la direcció per les tasques realitzades.	
MPPD-S.D.210	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió dels recursos econòmics.	
MPPD-S.D.211	Grau de satisfacció del professorat amb la forma d'introduir canvis en el centre.	
MPPD-S.R.212	Grau de satisfacció del professorat amb el clima de convivència del centre.	C
MPPD-S.R.213	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els alumnes.	C
MPPD-S.R.214	Grau de satisfacció del professorat amb la resta de professors del centre.	C
MPPD-S.R.215	Grau de satisfacció del professorat amb el personal d'administració i servicis.	
MPPD-S.R.216	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.	
MPPD-S.R.217	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.	
MPPD-S.R.218	Grau de satisfacció del professorat amb les actituds receptives dels seus superiors.	
MPPD-S.R.219	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la formació de l'alumnat.	C
MPPD-S.R.220	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb els centres de treball per a la inserció professional de l'alumnat.	C
MPPD-S.F.221	Grau de satisfacció del professorat amb els resultats acadèmics que obtenen els alumnes.	C
MPPD-S.F.222	Grau de satisfacció del professorat per com el centre resol els problemes educatius, formatius i lúdics de l'entorn.	

MPPD-S.F.223	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris dels servicis del centre.	
MPPD-S.F.224	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de queixes i reclamacions per part del centre.	
MPPD-S.F.225	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions per part del centre.	
MPPD-S.F.226	Grau de satisfacció del professorat sobre la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	
MPPD-S.F.227	Grau de satisfacció del professorat sobre els canals interns d'informació i comunicació del centre.	
MPPD-S.F.228	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.	
MPPD-S.F.229	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la biblioteca.	
MPPD-S.F.230	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la cafeteria.	
MPPD-S.F.231	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servici de menjador.	
MPPD-S.F.232	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servici de transport del centre.	
MPPD-S.F.233	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servici de neteja del centre.	
MPPD-S.F.234	Grau de satisfacció del professorat amb els servicis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, reprografia, etc.).	
MPPD-S.F.235	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió mediambiental del centre.	
MPPD-S.F.236	Grau de satisfacció del professorat amb el pla d'evacuació del centre.	
MPPD-S.F.237	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació del reglament de règim interior.	C
MPPD-S.F.238	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament administratiu del centre.	C
MPPD-S.F.239	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment dels horaris del personal administratiu.	
MPPD-S.F.240	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i el funcionament general del centre.	C
MPPD-S.F.241	Grau de satisfacció del professorat amb els èxits personals aconseguits en el centre.	C
MPPD-S.F.242	Grau de satisfacció del professorat amb el lloc de treball que ocupa.	C
MPPD-S.P.243	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització horària de la docència.	
MPPD-S.P.244	Grau de satisfacció del professorat amb la programació de l'ensenyança.	C
MPPD-S.P.245	Grau de satisfacció del professorat amb les capacitats adquirides pels alumnes.	C
MPPD-S.P.246	Grau de satisfacció del professorat amb la formació en valors que reben els alumnes.	C
MPPD-S.P.247	Grau de satisfacció del professorat amb la seua programació d'aula.	C
MPPD-S.P.248	Grau de satisfacció del professorat amb la programació d'aula de la resta de professors.	
MPPD-S.P.249	Grau de satisfacció del professorat amb els mitjans i les tecnologies que posa el centre a la seua disposició.	C
MPPD-S.P.250	Grau de satisfacció del professorat amb l'estabilitat dels grups docents.	
MPPD-S.P.251	Grau de satisfacció del professorat amb l'oferta d'empreses per a realitzar la FCT que oferix el centre.	C
MPPD-S.P.252	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del mòdul FCT.	C
MPPD-S.I.253	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de Formació Professional establert en la legislació vigent.	
MPPD-S.I.254	Grau de satisfacció del professorat amb el projecte curricular del centre.	C
MPPD-S.I.255	Grau d'identificació del professorat amb el projecte educatiu del centre.	C
MPPD-S.I.256	Grau de satisfacció del professorat amb la consecució dels objectius acadèmics planificats pel centre.	C
MPPD-S.I.257	Grau de satisfacció del professorat amb els programes europeus que es gestionen en el centre.	



MPPD-S.I.258	Grau de satisfacció del professorat amb la informació del centre que es rep en l'exterior.	
MPPD-S.I.259	Grau de satisfacció del professorat amb els signes externs d'imatge del centre.	
MPPD-S.I.260	Grau de satisfacció del professorat amb la publicitat institucional del centre.	
MPPD-S.I.261	Grau de satisfacció del professorat amb les entitats que col·laboren amb el centre.	
MPPD-S.I.262	Grau de satisfacció del professorat amb la pertinença al centre.	C
MPPD-S.E.263	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.	
MPPD-S.E.264	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre.	C
MPPD-S.E.265	Grau de satisfacció del professorat amb la disponibilitat i l'ús dels tallers del centre i la seua adaptació a l'ensenyança que han d'impartir.	C
MPPD-S.E.266	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.	
MPPD-S.E.267	Grau de satisfacció del professorat amb l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i els tallers del centre.	
MPPD-S.E.268	Grau de satisfacció del professorat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.).	
MPPD-S.E.269	Grau de satisfacció del professorat amb les tecnologies utilitzades en el centre.	C
MPPD-S.E.270	Grau de satisfacció del professorat amb el mobiliari i els equips del centre.	
MPPD-S.E.271	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat del centre.	
MPPD-S.E.272	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'higiene del centre.	
MPPD-S.E.273	Grau de satisfacció del professorat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	

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

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

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

1. Els inspectors d'educació
2. Les empreses ocupadores i entitats que col·laboren amb el centre
3. L'entorn directe del centre (pares, associació de veïns, negocis adjacents, etc.)
4. L'Administració local
5. L'Administració educativa

S'han definit els indicadors següents, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a cada un dels grups.

### 5.1.3.1. Mesures de percepció de la satisfacció de la inspecció educativa

Estes mesures es referixen a la percepció que té del centre l'inspector d'educació responsable d'este. S'han definit els indicadors següents, agrupats en 4 subdimensions: (204)

1. MPIN-S.P: (41) Satisfacció amb el funcionament dels processos clau del centre: mesuren la satisfacció de l'inspector del centre amb els resultats aconseguits durant el procés d'ensenyança-aprenentatge, el procés de realització de la FCT i el procés d'inserció laboral i educativa del seu alumnat.
2. MPIN-S.I: (53) Satisfacció amb el funcionament dels processos relatius a la funció inspectora: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals participa activament l'inspector, i influïxen directament en la seua satisfacció.
3. MPIN-S.F: (85) Satisfacció amb el funcionament i l'organització interna del centre: mesuren el resultat dels processos interns que es realitzen en el centre en els quals no participa l'inspector del centre, però sí que influïxen en la seua satisfacció (processos administratius, menjador, biblioteca, esports, etc.).
4. MPIN-S.E: (25) Satisfacció amb el funcionament dels processos amb influència en l'entorn del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals no participa l'inspector del centre, que influïxen en la seua satisfacció i afecten l'entorn directe del centre (imatge, informació, conflictivitat, ocupació, etc.).

CODI	Descripció	Categoria
MPIN-S.P.274	Grau de satisfacció de l'inspector amb els resultats acadèmics de l'alumnat.	
MPIN-S.P.275	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'exercici de la funció docent.	C
MPIN-S.P.276	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris curriculars dels grups.	C
MPIN-S.P.277	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris del professorat.	
MPIN-S.P.278	Grau de satisfacció de l'inspector amb la programació del cicle formatiu.	C
MPIN-S.P.279	Grau de satisfacció de l'inspector amb els continguts i activitats d'ensenyança-aprenentatge.	
MPIN-S.P.280	Grau de satisfacció de l'inspector amb els recursos docents utilitzats.	C
MPIN-S.P.281	Grau de satisfacció de l'inspector amb la metodologia docent.	
MPIN-S.P.282	Grau de satisfacció de l'inspector amb els mitjans i les tecnologies docents utilitzats.	C
MPIN-S.P.283	Grau de satisfacció de l'inspector amb el material didàctic utilitzat.	
MPIN-S.P.284	Grau de satisfacció de l'inspector amb els resultats de la formació rebuda pels alumnes.	C

MPIN-S.P.285	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de la funció tutorial de cycle.	C
MPIN-S.P.286	Grau de satisfacció de l'inspector amb els processos d'avaluació.	C
MPIN-S.P.287	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats de recuperació.	C
MPIN-S.P.288	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés de revisió de notes.	
MPIN-S.P.289	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés de gestió de les reclamacions sobre qualificació de notes.	C
MPIN-S.P.290	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les substitucions del professorat.	
MPIN-S.P.291	Grau de satisfacció de l'inspector amb la implicació del professorat en la realització del pla d'acció tutorial establert pel centre.	
MPIN-S.P.292	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'assessorament i suport del tutor del cycle.	
MPIN-S.P.293	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels processos d'innovació docent en el centre.	
MPIN-S.P.294	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió del procés d'inserció professional de l'alumnat.	
MPIN-S.P.295	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'orientació professional i laboral rebuda pels alumnes en relació amb les eixides professionals del cycle cursat.	
MPIN-S.P.296	Grau de satisfacció de l'inspector amb les capacitats adquirides pels alumnes en el centre.	
MPIN-S.P.297	Grau de satisfacció de l'inspector amb el professorat en el procés d'ensenyança/aprenentatge.	
MPIN-S.P.298	Grau de satisfacció de l'inspector amb el resultat del procés d'ensenyança/aprenentatge.	C
MPIN-S.P.299	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'aprenentatge obtingut pels alumnes per a generar actituds favorables als canvis i al progrés tecnològic.	
MPIN-S.P.300	Grau de satisfacció de l'inspector amb les taxes de diplomats del centre respecte als matriculats.	
MPIN-S.P.301	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que reben els alumnes sobre el programa formatiu de FCT.	
MPIN-S.P.302	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'oferta d'empreses per a realitzar la FCT que ofereix el centre.	
MPIN-S.P.303	Grau de satisfacció de l'inspector amb la programació del mòdul FCT.	
MPIN-S.P.304	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió del mòdul FCT.	C
MPIN-S.P.305	Grau de satisfacció de l'inspector amb el seguiment del mòdul FCT per part del tutor del centre.	C
MPIN-S.P.306	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'instructor d'empresa del mòdul FCT.	
MPIN-S.P.307	Grau de satisfacció de l'inspector amb les capacitats adquirides pels alumnes en la FCT.	
MPIN-S.P.308	Grau de satisfacció de l'inspector amb la manera en què el centre soluciona els conflictes amb les empreses pel que fa a la realització de la FCT.	
MPIN-S.P.309	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les exempcions de la FCT.	
MPIN-S.P.310	Grau de satisfacció de l'inspector amb la inserció laboral que promou el centre.	
MPIN-S.P.311	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació sobre inserció laboral que s'ofereix des del centre.	
MPIN-S.P.312	Grau de satisfacció de l'inspector amb el resultat del procés de gestió de la FCT.	
MPIN-S.P.313	Grau de satisfacció de l'inspector amb els mitjans que utilitza el centre per a informar els alumnes sobre possibles ofertes de treball.	
MPIN-S.P.314	Grau de satisfacció de l'inspector amb el resultat del procés d'inserció.	C
MPIN-S.I.315	Grau de satisfacció de l'inspector amb la disponibilitat de la direcció del centre amb ell.	C
MPIN-S.I.316	Grau de satisfacció de l'inspector amb les seues relacions amb la direcció del centre.	C
MPIN-S.I.317	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que rep sobre l'organització del centre.	
MPIN-S.I.318	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'atenció que des de la direcció es dona als seus requeriments/demandes.	C

MPIN-S.I.319	Grau de satisfacció de l'inspector amb la resposta de la direcció al seu assessorament.	C
MPIN-S.I.320	Grau de satisfacció de l'inspector amb el temps de les respostes del centre a les demandes presentades per la inspecció.	C
MPIN-S.I.321	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació de grups i plantilles del centre.	C
MPIN-S.I.322	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en les Comissions d'Escolarització.	
MPIN-S.I.323	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	
MPIN-S.I.324	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que reben els alumnes sobre la planificació i el desenvolupament del curs.	
MPIN-S.I.325	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre els objectius de formació previstos.	
MPIN-S.I.326	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre els criteris d'avaluació.	
MPIN-S.I.327	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre els èxits aconseguits durant el procés d'aprenentatge.	
MPIN-S.I.328	Grau de satisfacció de l'inspector amb el projecte educatiu del centre.	
MPIN-S.I.329	Grau de satisfacció de l'inspector amb projecte curricular del centre.	
MPIN-S.I.330	Grau de satisfacció de l'inspector amb la programació general d'aula.	
MPIN-S.I.331	Grau de satisfacció de l'inspector amb el programa general anual del centre.	
MPIN-S.I.332	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del PEC.	
MPIN-S.I.333	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del PC cicle.	
MPIN-S.I.334	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del PGA.	
MPIN-S.I.335	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'elaboració de la memòria final del centre.	
MPIN-S.I.336	Grau de satisfacció de l'inspector amb els continguts de la memòria final de curs.	
MPIN-S.I.337	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre en les comissions d'escolarització.	
MPIN-S.I.338	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre en el compliment de la normativa vigent que l'afecta.	C
MPIN-S.I.339	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre avaluació.	C
MPIN-S.I.340	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre les exempcions de la FCT.	C
MPIN-S.I.341	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre propostes d'expedició de títols.	C
MPIN-S.I.342	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre l'admissió de l'alumnat.	C
MPIN-S.I.343	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre l'accés als cicles formatius.	
MPIN-S.I.344	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre en el compliment dels terminis marcats.	
MPIN-S.I.345	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'elaboració de la documentació pel centre que li és pertinent.	C
MPIN-S.I.346	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'elaboració de la documentació administrativa pel centre.	
MPIN-S.I.347	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'elaboració de la documentació acadèmica pel centre.	
MPIN-S.I.348	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'ompliment de les actes d'avaluació.	C
MPIN-S.I.349	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de sol·licituds dels llibres de qualificacions.	
MPIN-S.I.350	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'ompliment dels llibres de qualificacions i actes.	C
MPIN-S.I.351	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les bases de dades documentals del centre (llibres d'actes, expedients, etc.).	
MPIN-S.I.352	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda per part del centre per a la confecció de les bases de dades de la Direcció Territorial.	
MPIN-S.I.353	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió, des del centre, del procés de negociació de les seues plantilles.	C

MPIN-S.I.354	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'organització dels grups d'alumnes.	C
MPIN-S.I.355	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme del professorat.	C
MPIN-S.I.356	Grau de satisfacció de l'inspector amb el control de l'absentisme de l'alumnat.	C
MPIN-S.I.357	Grau de satisfacció de l'inspector amb els processos d'elecció d'òrgans unipersonals.	
MPIN-S.I.358	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés d'elecció d'òrgans col·legiats.	
MPIN-S.I.359	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del calendari escolar del centre.	C
MPIN-S.I.360	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del començament del curs.	
MPIN-S.I.361	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del ROF.	C
MPIN-S.I.362	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del RRI.	C
MPIN-S.I.363	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.	C
MPIN-S.I.364	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels expedients i sancions disciplinaris.	
MPIN-S.I.365	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre l'escolarització de l'alumnat.	
MPIN-S.I.366	Grau de satisfacció de l'inspector amb els informes d'actuació dels funcionaris en pràctiques dels diferents cossos docents.	
MPIN-S.I.367	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'adjudicació del centre.	
MPIN-S.F.368	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix a l'alumnat sobre el sistema de la Formació Professional.	C
MPIN-S.F.369	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix al seu personal del sistema de la Formació Professional.	C
MPIN-S.F.370	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix als alumnes dels projectes institucionals del centre.	
MPIN-S.F.371	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix al seu personal dels projectes institucionals del centre.	C
MPIN-S.F.372	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix a alumnes del projecte curricular del centre.	
MPIN-S.F.373	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix al seu personal del projecte curricular del centre.	
MPIN-S.F.374	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació en programes europeus.	
MPIN-S.F.375	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament dels programes europeus en què participa el centre.	
MPIN-S.F.376	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix a l'alumnat dels programes europeus en què participa el centre.	
MPIN-S.F.377	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació que el centre ofereix al seu personal dels programes europeus en què participa el centre.	
MPIN-S.F.378	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza de les aules teòriques del centre.	C
MPIN-S.F.379	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza dels tallers del centre i la seua adaptació a l'ensenyança rebuda.	C
MPIN-S.F.380	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza de les instal·lacions (calefacció, aire, etc.).	
MPIN-S.F.381	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza de les tecnologies utilitzades en el centre.	C
MPIN-S.F.382	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza del mobiliari i equips del centre.	
MPIN-S.F.383	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures de seguretat de què disposa el centre.	
MPIN-S.F.384	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures d'higiene del centre.	
MPIN-S.F.385	Grau de satisfacció de l'inspector amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.	
MPIN-S.F.386	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió que es realitza dels espais comuns del centre.	C
MPIN-S.F.387	Grau de satisfacció de l'inspector amb la disponibilitat de la direcció del centre amb el personal i l'alumnat del centre.	
MPIN-S.F.388	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.	C

MPIN-S.F.389	Grau de satisfacció de l'inspector amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.	C
MPIN-S.F.390	Grau de satisfacció de l'inspector amb la capacitat de lideratge de la direcció del centre.	C
MPIN-S.F.391	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'assignació de funcions per part de la direcció.	C
MPIN-S.F.392	Grau de satisfacció de l'inspector amb les funcions exercides per l'equip directiu.	
MPIN-S.F.393	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels recursos econòmics de què disposa el centre.	C
MPIN-S.F.394	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels recursos humans de què disposa el centre.	C
MPIN-S.F.395	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'equitat en el tractament de la direcció al personal del centre.	
MPIN-S.F.396	Grau de satisfacció de l'inspector amb les relacions que els responsables del centre mantenen amb les persones de l'entorn del centre.	
MPIN-S.F.397	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament dels seus òrgans de participació: consell escolar, junta de delegats, etc.	C
MPIN-S.F.398	Grau de satisfacció de l'inspector amb el clima de convivència del centre.	C
MPIN-S.F.399	Grau de satisfacció de l'inspector amb el personal d'administració i servicis del centre.	
MPIN-S.F.400	Grau de satisfacció de l'inspector amb els horaris dels servicis del centre.	
MPIN-S.F.401	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats extraescolars programades pel centre.	
MPIN-S.F.402	Grau de satisfacció de l'inspector amb els horaris extraescolars del centre.	
MPIN-S.F.403	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés de resolució de queixes i reclamacions per part del centre.	C
MPIN-S.F.404	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del professorat en plans de formació contínua.	
MPIN-S.F.405	Grau de satisfacció de l'inspector amb el personal del centre en la presa d'iniciatives pròpies.	
MPIN-S.F.406	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del personal del centre en processos de millora contínua i gestió del canvi	
MPIN-S.F.407	Grau de satisfacció de l'inspector amb els èxits personals aconseguits pel personal del centre.	
MPIN-S.F.408	Grau de satisfacció de l'inspector amb la puntualitat i l'assistència del professorat.	C
MPIN-S.F.409	Grau de satisfacció de l'inspector amb la puntualitat i assistència del PAS.	
MPIN-S.F.410	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat de l'alumnat.	
MPIN-S.F.411	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat del professorat.	C
MPIN-S.F.412	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de control d'assistència i puntualitat del PAS.	
MPIN-S.F.413	Grau de satisfacció de l'inspector amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.	
MPIN-S.F.414	Grau de satisfacció de l'inspector amb la implicació del personal del centre en els processos de comunicació del centre.	
MPIN-S.F.415	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema previst pel centre per a mesurar el grau de satisfacció de l'alumnat.	
MPIN-S.F.416	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema previst pel centre per a mesurar el grau de satisfacció del seu personal.	
MPIN-S.F.417	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del departament d'orientació.	
MPIN-S.F.418	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del departament de família professional.	
MPIN-S.F.419	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del departament de practiques.	
MPIN-S.F.420	Grau de satisfacció de l'inspector amb la coordinació entre els departaments del centre.	
MPIN-S.F.421	Grau de satisfacció de l'inspector amb les relacions existents entre els professors del centre.	
MPIN-S.F.422	Grau de satisfacció de l'inspector amb les relacions existents entre el PAS del centre.	
MPIN-S.F.423	Grau de satisfacció de l'inspector amb les relacions existents entre el PAS i el professorat del centre.	

MPIN-S.F.424	Grau de satisfacció de l'inspector amb les relacions existents entre l'alumnat del centre i el seu personal docent i administratiu.	
MPIN-S.F.425	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats realitzades pels professors de guàrdia.	
MPIN-S.F.426	Grau de satisfacció de l'inspector amb la participació del centre en projectes d'innovació, acció professional, etc.	
MPIN-S.F.427	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del consell escolar.	C
MPIN-S.F.428	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament de la biblioteca.	
MPIN-S.F.429	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament de la cafeteria.	
MPIN-S.F.430	Grau de satisfacció de l'inspector amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, reprografia, etc.).	
MPIN-S.F.431	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió mediambiental del centre.	
MPIN-S.F.432	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió del pla d'evacuació del centre.	
MPIN-S.F.433	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'aplicació del reglament de règim interior.	C
MPIN-S.F.434	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de la prestació de serveis per a autofinçar-se.	
MPIN-S.F.435	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés d'escolarització i admissió de l'alumnat.	
MPIN-S.F.436	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió i el funcionament de l'assegurança escolar.	
MPIN-S.F.437	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de beques.	
MPIN-S.F.438	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les activitats d'acollida d'alumnes.	
MPIN-S.F.439	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les activitats de clausura del curs.	
MPIN-S.F.440	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'autoavaluació realitzada pel centre sobre el seu funcionament.	
MPIN-S.F.441	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament administratiu del centre.	C
MPIN-S.F.442	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament administratiu del centre pel que fa a les FCT.	
MPIN-S.F.443	Grau de satisfacció de l'inspector amb el pla d'emergència dissenyat pel centre.	
MPIN-S.F.444	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures adoptades per al compliment del pla d'emergència dissenyat pel centre.	
MPIN-S.F.445	Grau de satisfacció de l'inspector amb les sol·licituds per a la cessió dels locals del centre en el marc dels acords establits.	
MPIN-S.F.446	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de les activitats formatives no reglades.	
MPIN-S.F.447	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés d'expedició de títols.	
MPIN-S.F.448	Grau de satisfacció de l'inspector amb el procés de sol·licitud de premis extraordinaris.	
MPIN-S.F.449	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió del procés d'estada formativa del professorat del centre en empreses.	
MPIN-S.F.450	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de les tasques formatives vinculades a projectes de formació en centres.	
MPIN-S.F.451	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament de programes de normalització lingüística en cicles formatius.	
MPIN-S.F.452	Grau de satisfacció de l'inspector amb la implicació del personal del centre per a treballar en equip.	
MPIN-S.E.453	Grau de satisfacció de l'inspector amb la publicitat que es realitza del centre.	
MPIN-S.E.454	Grau de satisfacció de l'inspector amb els signes externs d'imatge del centre.	
MPIN-S.E.455	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb l'ajuntament de la seua localitat.	
MPIN-S.E.456	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb el seu entorn físic.	
MPIN-S.E.457	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb l'AMPA.	
MPIN-S.E.458	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb l'associació d'alumnes.	

MPIN-S.E.459	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb l'associació d'antics alumnes.	
MPIN-S.E.460	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb les empreses de l'entorn.	C
MPIN-S.E.461	Grau de satisfacció de l'inspector amb la col·laboració i les relacions del centre amb l'entorn institucional.	
MPIN-S.E.462	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió del manteniment de les zones externes del centre.	
MPIN-S.E.463	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió dels residus que genera el centre.	
MPIN-S.E.464	Grau d'insatisfacció de l'inspector amb els sorolls ocasionats pel centre.	
MPIN-S.E.465	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de l'entrada i eixida de l'alumnat i personal del centre.	
MPIN-S.E.466	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	
MPIN-S.E.467	Grau de satisfacció de l'inspector amb la seguretat vial en l'entorn del centre.	
MPIN-S.E.468	Grau de satisfacció de l'inspector amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MPIN-S.E.469	Grau de satisfacció de l'inspector amb la transmissió del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn que realitza el centre.	
MPIN-S.E.470	Grau de satisfacció de l'inspector amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MPIN-S.E.471	Grau de satisfacció de l'inspector amb la incidència del centre en l'increment del creixement de l'ocupació en l'entorn.	
MPIN-S.E.472	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'impacte social del centre en l'entorn.	
MPIN-S.E.473	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre per com resol els problemes lúdics de l'entorn.	
MPIN-S.E.474	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre per com resol els problemes formatius de l'entorn.	C
MPIN-S.E.475	Grau de satisfacció de l'inspector amb el centre per com resol els problemes educatius de l'entorn.	C
MPIN-S.E.476	Grau de satisfacció de l'inspector amb les actuacions del centre relatives a la conflictivitat que es genera en el seu entorn.	
MPIN-S.E.477	Grau de satisfacció de l'inspector amb el prestigi que té el centre.	

### 5.1.3.2. Mesures de percepció de la satisfacció de les empreses i entitats col·laboradores amb el centre

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen del centre les empreses i entitats que hi col·laboren en la formació de l'alumnat a través del desenvolupament del mòdul de FCT. S'han definit els indicadors següents, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a directors i tutors d'empreses que col·laboren amb el centre, agrupats en 3 subdimensions: (35)

1. MPEM-S.A: (13) Satisfacció amb l'alumnat: mesuren la satisfacció de les empreses amb els alumnes pel que fa als resultats que ofereixen en la realització de la FCT.



2. MPED-S.G: (18) Satisfacció amb la gestió realitzada des del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals participen les empreses ocupadores d'alumnes.
  
3. MPED-S.P: (4) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals no participen les empreses ocupadores d'alumnes, però sí que influïxen en la satisfacció d'esta. Mesura la imatge que es té del centre en les empreses ocupadores.

CODI	Descripció	Categoria
MPEM-S.A.478	Grau de satisfacció amb la preparació acadèmica i la competència professional de l'alumnat per a exercir el treball.	C
MPEM-S.A.479	Grau de satisfacció amb les habilitats de l'alumnat per a exercir el treball.	C
MPEM-S.A.480	Grau de satisfacció amb el comportament cívic de l'alumnat.	
MPEM-S.A.481	Grau de satisfacció amb les capacitats de l'alumnat.	C
MPEM-S.A.482	Grau de satisfacció amb la capacitat de l'alumnat per a resoldre problemes.	C
MPEM-S.A.483	Grau de satisfacció amb la capacitat de l'alumnat per a adaptar-se a canvis.	
MPEM-S.A.484	Grau de satisfacció amb la capacitat de l'alumnat per a integrar-se en l'empresa.	C
MPEM-S.A.485	Grau de satisfacció amb la capacitat de comunicació de l'alumnat.	
MPEM-S.A.486	Grau de satisfacció amb el tractament al client de l'empresa per l'alumnat.	C
MPEM-S.A.487	Grau de satisfacció amb el comportament professional de l'alumnat.	C
MPEM-S.A.488	Grau de satisfacció amb el compliment de l'horari per l'alumnat.	C
MPEM-S.A.489	Grau de satisfacció amb el treball realitzat per l'alumnat.	C
MPEM-S.A.490	Grau de satisfacció amb el rendiment global de l'alumnat.	C
MPEM-S.G.491	Grau de satisfacció amb la gestió administrativa que s'ha realitzat des del centre educatiu.	
MPEM-S.G.492	Grau de satisfacció amb la gestió administrativa relativa a la firma de convenis entre el centre i l'entitat col·laboradora.	
MPEM-S.G.493	Grau de satisfacció amb la formació del professorat que ha participat.	
MPEM-S.G.494	Grau de satisfacció amb el tutor de FCT del centre.	C
MPEM-S.G.495	Grau de satisfacció amb el temps que el tutor de FCT del centre dedica al disseny, desenvolupament i seguiment de les pràctiques.	C
MPEM-S.G.496	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en l'entitat col·laboradora sobre el desenvolupament de la FCT en l'entitat col·laboradora.	C
MPEM-S.G.497	Grau de satisfacció amb l'organització horària de la FCT.	C
MPEM-S.G.498	Percentatge d'entitats col·laboradores per a les quals la FCT ha cobert les expectatives que s'havia marcat.	C
MPEM-S.G.499	Grau de satisfacció amb l'assignació de l'alumnat que ha realitzat el centre.	C
MPEM-S.G.500	Grau de satisfacció en les relacions amb el professorat que ha participat en la FCT.	
MPEM-S.G.501	Grau de satisfacció en les relacions amb el personal d'administració i servicis del centre.	
MPEM-S.G.502	Grau de satisfacció en les relacions amb la direcció del centre.	
MPEM-S.G.503	Grau de satisfacció amb el suport rebut des del centre.	

MPEM-S.G.504	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les propostes que des de l'entitat col·laboradora se li realitzen.	C
MPEM-S.G.505	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les queixes i reclamacions que des de l'entitat col·laboradora se li realitzen.	C
MPEM-S.G.506	Grau de satisfacció amb la rapidesa amb què es resolen les qüestions que es demanen des de l'entitat col·laboradora al centre.	C
MPEM-S.G.507	Grau de satisfacció amb els canals de comunicació amb el centre.	
MPEM-S.G.508	Percentatge d'entitats col·laboradores que opinen que la FCT és eficaç com a sistema de trobar ocupació per als alumnes.	
MPEM-S.P.509	Percentatge d'entitats col·laboradores que creuen que el centre educatiu és de prestigi.	
MPEM-S.P.510	Percentatge d'entitats col·laboradores que valoren el títol de la FP a l'hora de contractar un alumne.	
MPEM-S.P.511	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en l'entitat col·laboradora sobre les activitats que es realitzen en el centre.	
MPEM-S.P.512	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en l'entitat col·laboradora sobre les característiques de la FCT.	

### 5.1.3.3. Mesures de percepció de la satisfacció de l'entorn del centre

Estes mesures es referixen a la percepció que es té des de l'entorn directe al centre. S'han definit els indicadors següents, 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 2 subdimensions: (33)

1. MPED-S.G: (26) Satisfacció amb la gestió realitzada des del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals participa l'entorn.
2. MPED-S.P: (7) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals no participa l'entorn, però sí que influeixen en la satisfacció d'esta. Mesuren la imatge que l'entorn té del centre.

CODI	Descripció	Categoria
MPED-S.P.513	Percentatge de persones que creuen que el centre genera conflictitat en el seu entorn.	
MPED-S.P.514	Grau de satisfacció amb el comportament dels alumnes en l'exterior.	C
MPED-S.P.515	Grau de satisfacció amb el comportament del personal en l'exterior.	C
MPED-S.P.516	Grau de satisfacció amb les activitats que es realitzen en el centre.	C
MPED-S.P.517	Grau de satisfacció amb la informació que rep l'entorn de les activitats que es realitzen en el centre.	
MPED-S.P.518	Grau de satisfacció amb la informació que rep l'entorn del funcionament del centre.	
MPED-S.P.519	Grau de satisfacció amb la informació que reben en l'entorn sobre la FP en general.	
MPED-S.P.520	Grau de satisfacció amb la informació que reben en l'entorn sobre les ensenyances de FP en el centre.	

MPED-S.P.521	Grau de satisfacció amb la gestió de la neteja de les zones externes del centre.	
MPED-S.P.522	Grau de satisfacció amb la gestió dels residus que genera el centre.	
MPED-S.P.523	Grau d'insatisfacció amb els sorolls ocasionats pel centre.	
MPED-S.P.524	Grau de satisfacció amb la gestió de l'entrada i eixida d'alumnes i personal del centre.	C
MPED-S.P.525	Grau de satisfacció amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	
MPED-S.P.526	Grau de satisfacció amb la seguretat vial en l'entorn del centre.	
MPED-S.P.527	Grau de satisfacció amb la gestió de l'evacuació del centre.	
MPED-S.P.528	Grau de satisfacció amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MPED-S.P.529	Grau de satisfacció amb la incidència del centre en l'increment del creixement de l'ocupació en l'entorn.	
MPED-S.P.530	Grau de satisfacció amb l'impacte social del centre en l'entorn.	
MPED-S.P.531	Grau de satisfacció amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.	
MPED-S.P.532	Grau de satisfacció amb la transmissió del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn que es realitza des del centre.	
MPED-S.P.533	Percentatge de persones que creuen que l'entorn ha millorat amb el centre.	C
MPED-S.P.534	Percentatge de persones que creuen que el centre dóna prestigi a l'entorn.	C
MPED-S.P.535	Grau de satisfacció amb el centre per com resol els problemes educatius, formatius i lúdics del seu entorn.	
MPED-S.P.536	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn en què es troba.	
MPED-S.P.537	Percentatge de persones que creuen que els programes en què participa el centre tenen influència en l'entorn.	
MPED-S.P.538	Percentatge de persones que creuen que el centre es preocupa pels problemes de l'entorn.	
MPED-S.G.539	Grau de satisfacció amb les relacions amb els responsables del centre.	C
MPED-S.G.540	Grau de satisfacció amb la comunicació amb els responsables del centre.	C
MPED-S.G.541	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les propostes que des de l'entorn se li realitzen.	
MPED-S.G.542	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les queixes i reclamacions que des de l'entorn se li realitzen.	C
MPED-S.G.543	Grau de satisfacció amb la rapidesa amb què es resolen les qüestions que es demanden al centre.	C
MPED-S.G.544	Grau de satisfacció amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a disposició dels habitants de l'entorn.	
MPED-S.G.545	Grau d'accessibilitat a les instal·lacions del centre.	

#### 5.1.3.4. Mesures de percepció de la satisfacció de 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 3 subdimensions: (54)

1. MPAL-S.D: (8) Satisfacció amb la direcció: mesuren la satisfacció de l'Administració local amb la direcció per com realitza les tasques relacionades amb ella.

2. MPAL-S.G: (22) Satisfacció amb la gestió realitzada des del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals participa l'Administració local.
  
3. MPAL-S.P: (24) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals no participa l'Administració local, però sí que influïxen en la satisfacció. Mesuren la imatge que es té del centre en el seu entorn i en la mateixa administració.

CODI	Descripció	Categoria
MPAL-S.D.546	Grau de satisfacció amb les relacions amb els responsables del centre.	C
MPAL-S.D.547	Grau de satisfacció amb la comunicació amb els responsables del centre.	C
MPAL-S.D.548	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre impulsa els processos de relació amb les empreses.	C
MPAL-S.D.549	Grau de satisfacció amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.	C
MPAL-S.D.550	Grau de satisfacció amb el sistema de gestió de qualitat del centre.	
MPAL-S.D.551	Grau de satisfacció amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat del centre.	
MPAL-S.D.552	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre impulsa l'educació en valors.	
MPAL-S.D.553	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre facilita les vies de participació a tots els col·lectius interns i externs al centre.	
MPAL-S.G.554	Grau de satisfacció amb les actuacions del centre per a tractar la conflictivitat que es genera en el seu entorn.	C
MPAL-S.G.555	Grau de satisfacció amb el comportament dels alumnes en l'exterior.	C
MPAL-S.G.556	Grau de satisfacció amb el comportament del personal (PAS i docents) en l'exterior.	
MPAL-S.G.557	Grau de satisfacció amb la col·laboració del centre en les activitats lúdiques programades per l'ajuntament.	
MPAL-S.G.558	Grau de satisfacció amb la col·laboració del centre en les activitats culturals programades per l'ajuntament.	
MPAL-S.G.559	Grau de satisfacció amb la col·laboració del centre en les activitats esportives programades per l'ajuntament.	
MPAL-S.G.560	Grau de satisfacció amb la col·laboració del centre en les activitats cívicosocials programades per l'ajuntament.	
MPAL-S.G.561	Grau de satisfacció amb el centre per la col·laboració en la cessió de les seues instal·lacions i espais comuns per a actes oficials, socials, lúdics, etc.	C
MPAL-S.G.562	Grau de satisfacció amb la informació que reben en l'ajuntament del funcionament del centre.	
MPAL-S.G.563	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les propostes que es realitzen des de l'ajuntament.	C
MPAL-S.G.564	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les queixes i reclamacions que des de l'ajuntament es realitzen.	C
MPAL-S.G.565	Grau de satisfacció amb la rapidesa amb què es resolen les qüestions que es demanen des de l'ajuntament al centre.	C
MPAL-S.G.566	Grau de satisfacció amb la gestió de l'entrada i eixida d'alumnes i personal del centre.	
MPAL-S.G.567	Grau de satisfacció amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre	
MPAL-S.G.568	Grau de satisfacció amb la seguretat vial en l'entorn del centre.	
MPAL-S.G.569	Grau de satisfacció amb la gestió de l'evacuació del centre.	C
MPAL-S.G.570	Grau de satisfacció amb el pla d'emergència dissenyat pel centre.	
MPAL-S.G.571	Grau de satisfacció amb les mesures adoptades per al compliment del pla d'emergència dissenyat pel centre.	

MPAL-S.G.572	Grau de satisfacció amb les actuacions del centre en el consell escolar municipal.	C
MPAL-S.G.573	Grau de satisfacció amb el centre en les comissions d'escolarització.	C
MPAL-S.G.574	Grau de satisfacció amb el centre en el compliment de la normativa vigent que l'efecta.	C
MPAL-S.G.575	Grau de satisfacció amb el centre en el compliment dels terminis marcats.	C
MPAL-S.P.576	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en l'ajuntament sobre les activitats pròpies del centre.	
MPAL-S.P.577	Grau de satisfacció amb les activitats lúdiques programades pel centre.	
MPAL-S.P.578	Grau de satisfacció amb les activitats culturals programades pel centre.	
MPAL-S.P.579	Grau de satisfacció amb les activitats esportives programades pel centre.	
MPAL-S.P.580	Grau de satisfacció amb les activitats cívicosocials programades pel centre.	
MPAL-S.P.581	Grau de satisfacció amb la informació que el centre divulga de la FP en general.	
MPAL-S.P.582	Grau de satisfacció amb la informació que el centre divulga sobre les ensenyances de FP que impartix.	
MPAL-S.P.583	Grau de satisfacció amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a disposició de l'entorn.	
MPAL-S.P.584	Grau de satisfacció amb la gestió de la neteja de les zones externes del centre.	
MPAL-S.P.585	Grau de satisfacció amb l'atenció de les zones externes del centre.	
MPAL-S.P.586	Grau de satisfacció amb la gestió dels residus que genera el centre.	
MPAL-S.P.587	Grau d'insatisfacció amb els sorolls ocasionats pel centre.	
MPAL-S.P.588	Grau de satisfacció amb la imatge que el centre ofereix a l'exterior.	
MPAL-S.P.589	Grau de satisfacció amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MPAL-S.P.590	Grau de satisfacció amb la transmissió del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn que es realitza des del centre.	
MPAL-S.P.591	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la creació d'ocupació en l'entorn.	C
MPAL-S.P.592	Grau de satisfacció amb l'impacte social del centre en l'entorn.	C
MPAL-S.P.593	Grau de satisfacció amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.	
MPAL-S.P.594	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la millora de l'entorn.	
MPAL-S.P.595	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la imatge de l'entorn.	
MPAL-S.P.596	Grau de satisfacció amb el centre sobre com resol els problemes educatius, formatius i lúdics del seu entorn.	
MPAL-S.P.597	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn en què es troba.	C
MPAL-S.P.598	Grau de satisfacció amb els programes en què participa el centre.	
MPAL-S.P.599	Grau de satisfacció amb el centre en la seua ajuda als problemes de l'entorn.	

### 5.1.3.5. Mesures de percepció de la satisfacció de l'Administració educativa

Estes mesures es referixen a la percepció que té l'Administració educativa de la gestió que es realitza en el centre. Estes mesures es troben agrupades en 3 subdimensions: (137)

1. MPAE-S.D: (11) Satisfacció amb la direcció: mesuren la satisfacció de l'Administració educativa amb la direcció del centre per com realitza les tasques relacionades amb ella.
2. MPAE-S.G: (21) Satisfacció amb la gestió realitzada des del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals participa l'Administració educativa.
3. MPAE-S.P: (105) Satisfacció amb els processos propis del centre: mesuren el resultat dels processos que es realitzen en el centre en els quals no participa l'Administració educativa, però sí que influïxen en la satisfacció d'esta. Mesura la imatge que es té del centre en l'entorn i en la mateixa administració.

CODI	Descripció	Categoria
MPAE-S.D.600	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre impulsa els processos de relació amb les empreses.	C
MPAE-S.D.601	Grau de satisfacció amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.	C
MPAE-S.D.602	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre gestiona els mecanismes per a autofinançar-se.	
MPAE-S.D.603	Grau de satisfacció amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat del centre.	
MPAE-S.D.604	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre valora l'esforç realitzat pel personal i els èxits aconseguits.	
MPAE-S.D.605	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre impulsa l'educació en valors.	
MPAE-S.D.606	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre facilita les vies de participació a tots els col·lectius interns i externs al centre.	
MPAE-S.D.607	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre procura conèixer les necessitats i opinions del personal i de les empreses.	
MPAE-S.D.608	Grau de satisfacció sobre com la direcció del centre fomenta al treball en grup.	
MPAE-S.D.609	Grau de satisfacció amb les relacions amb els responsables del centre.	C
MPAE-S.D.610	Grau de satisfacció amb la comunicació amb els responsables del centre.	
MPAE-S.G.611	Grau de satisfacció amb el centre per la col·laboració en la cessió de les seues instal·lacions i espais comuns per a actes oficials, socials, lúdics, etc.	
MPAE-S.G.612	Grau de satisfacció amb la informació que reben en l'Administració educativa del funcionament del centre.	C
MPAE-S.G.613	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les propostes que des de l'Administració educativa es realitzen.	
MPAE-S.G.614	Grau de satisfacció amb les solucions plantejades pel centre a les queixes i reclamacions que des de l'Administració educativa es realitzen.	
MPAE-S.G.615	Grau de satisfacció amb la rapidesa amb què es resolen les qüestions que es demanen des de l'Administració educativa al centre.	
MPAE-S.G.616	Grau de satisfacció amb el centre en el compliment de la normativa vigent que l'efecta.	C
MPAE-S.G.617	Grau de satisfacció amb el centre en el compliment dels terminis marcats.	C
MPAE-S.G.618	Grau de satisfacció amb el centre en la seua participació en les comissions d'escolarització.	
MPAE-S.G.619	Grau de satisfacció amb el procediment de sol·licitud de modificació del mapa escolar (nous cicles).	
MPAE-S.G.620	Grau de satisfacció amb l'elaboració, en forma i temps, del certificat acadèmic de superació del cicle formatiu de grau mitjà.	
MPAE-S.G.621	Grau de satisfacció amb l'expedició dels certificats de superació de les proves d'accés als cicles.	

MPAE-S.G.622	Grau de satisfacció amb la gestió de l'exercici del dret a reclamació, per part de l'alumnat, de qualificacions considerades incorrectes.	
MPAE-S.G.623	Grau de satisfacció amb l'ompliment, per part del centre docent, de la certificació de les instàncies per a optar als premis extraordinaris de Formació Professional.	
MPAE-S.G.624	Grau de satisfacció amb l'elaboració del programa formatiu, per part del tutor del CF, del mòdul de FCT.	
MPAE-S.G.625	Grau de satisfacció amb la gestió de les convocatòries de gràcia en els cicles formatius.	
MPAE-S.G.626	Grau de satisfacció amb la gestió (forma i termini) de les sol·licituds d'exempció del mòdul de FCT.	
MPAE-S.G.627	Grau de satisfacció amb la gestió administrativa dels documents del procés d'avaluació (expedients acadèmics, llibres de qualificacions, etc.).	C
MPAE-S.G.628	Grau de satisfacció amb la gestió en forma i terminis de les diferents convalidacions establides per norma per a l'alumnat de FCT	
MPAE-S.G.629	Grau de satisfacció amb la realització del càlcul de la nota mitjana.	
MPAE-S.G.630	Grau de satisfacció amb la gestió per a l'expedició de títols acadèmics i professionals corresponents als cicles formatius.	
MPAE-S.G.631	Grau de satisfacció amb el procediment de sol·licitud de nous recursos.	
MPAE-S.P.632	Grau de satisfacció amb el sistema de gestió de qualitat del centre.	
MPAE-S.P.633	Grau de satisfacció amb les actuacions del centre per a tractar la conflictivitat que es genera en el seu entorn.	
MPAE-S.P.634	Grau de satisfacció amb el comportament dels alumnes en l'exterior.	
MPAE-S.P.635	Grau de satisfacció amb el comportament del personal (PAS i docents) en l'exterior.	
MPAE-S.P.636	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en l'Administració educativa sobre les activitats pròpies del centre.	
MPAE-S.P.637	Grau de satisfacció amb les activitats lúdiques programades pel centre.	
MPAE-S.P.638	Grau de satisfacció amb les activitats culturals programades pel centre.	
MPAE-S.P.639	Grau de satisfacció amb les activitats esportives programades pel centre.	
MPAE-S.P.640	Grau de satisfacció amb les activitats cívicosocials programades pel centre.	
MPAE-S.P.641	Grau de satisfacció amb la informació que el centre divulga de la FP en general.	C
MPAE-S.P.642	Grau de satisfacció amb la informació que el centre divulga sobre les ensenyances de FP que impartix.	C
MPAE-S.P.643	Grau de satisfacció amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a disposició de l'entorn.	
MPAE-S.P.644	Grau de satisfacció amb la gestió de la neteja de les zones externes del centre.	
MPAE-S.P.645	Grau de satisfacció amb l'atenció de les zones externes del centre.	
MPAE-S.P.646	Grau de satisfacció amb la gestió dels residus que genera el centre.	
MPAE-S.P.647	Grau d'insatisfacció amb els sorolls ocasionats pel centre.	
MPAE-S.P.648	Grau d'insatisfacció amb la gestió del medi ambient pel centre.	
MPAE-S.P.649	Grau de satisfacció amb la gestió de l'entrada i eixida d'alumnes i personal del centre.	
MPAE-S.P.650	Grau de satisfacció amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.	
MPAE-S.P.651	Grau de satisfacció amb la seguretat vial en l'entorn del centre.	
MPAE-S.P.652	Grau de satisfacció amb la gestió de l'evacuació del centre.	
MPAE-S.P.653	Grau de satisfacció amb el pla d'emergència dissenyat pel centre.	C
MPAE-S.P.654	Grau de satisfacció amb les mesures adoptades per al compliment del pla d'emergència dissenyat pel centre.	
MPAE-S.P.655	Grau de satisfacció amb la imatge que el centre ofereix a l'exterior.	C
MPAE-S.P.656	Grau de satisfacció amb el clima escolar.	

MPAE-S.P.657	Grau de satisfacció amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.	
MPAE-S.P.658	Grau de satisfacció amb la transmissió del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn que es realitza des del centre.	
MPAE-S.P.659	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la creació d'ocupació en l'entorn.	
MPAE-S.P.660	Grau de satisfacció amb l'impacte social del centre en l'entorn.	
MPAE-S.P.661	Grau de satisfacció amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn	
MPAE-S.P.662	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la millora de l'entorn.	
MPAE-S.P.663	Grau de satisfacció amb la influència del centre en la imatge de l'entorn.	
MPAE-S.P.664	Grau de satisfacció amb el centre sobre com resol els problemes educatius, formatius i lúdics del seu entorn.	
MPAE-S.P.665	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn en què es troba.	
MPAE-S.P.666	Grau de satisfacció amb els programes en què participa el centre.	
MPAE-S.P.667	Grau de satisfacció amb el centre en la seua ajuda amb els problemes de l'entorn.	
MPAE-S.P.668	Grau de satisfacció amb el desenvolupament del currículum.	C
MPAE-S.P.669	Grau de satisfacció amb l'adaptació de les programacions d'aula al seu entorn socioeconòmic.	C
MPAE-S.P.670	Grau de satisfacció amb l'adequació de les programacions d'aula a les característiques de l'alumnat.	C
MPAE-S.P.671	Grau de satisfacció amb l'adaptació al canvi (noves condicions de l'entorn) que es realitza en el centre.	
MPAE-S.P.672	Grau de satisfacció amb l'adaptació a les noves necessitats i característiques de l'alumnat que es promou des del centre.	
MPAE-S.P.673	Grau de satisfacció amb la gestió de l'oferta formativa del centre.	
MPAE-S.P.674	Grau de satisfacció amb la gestió del procés d'ensenyança-aprenentatge.	C
MPAE-S.P.675	Grau de satisfacció amb la gestió dels recursos tècnics.	C
MPAE-S.P.676	Grau de satisfacció amb la gestió de les infraestructures.	
MPAE-S.P.677	Grau de satisfacció amb la gestió dels recursos econòmics.	C
MPAE-S.P.678	Grau de satisfacció amb la gestió dels recursos humans.	C
MPAE-S.P.679	Grau de satisfacció amb la gestió de nous espais.	
MPAE-S.P.680	Grau de satisfacció amb l'ajust dels nous recursos a les necessitats reals.	
MPAE-S.P.681	Grau de satisfacció amb la gestió de l'increment de la ràtio dels grups.	
MPAE-S.P.682	Grau de satisfacció amb la gestió de l'increment de grups en el centre.	
MPAE-S.P.683	Grau de satisfacció amb els resultats acadèmics aconseguits en el centre.	C
MPAE-S.P.684	Grau de satisfacció amb la inserció professional que es promou (lloc, tipus, nivell, etc.) des del centre.	C
MPAE-S.P.685	Grau de satisfacció amb la reinserció educativa dels estudis reglats que es promou des del centre.	
MPAE-S.P.686	Grau de satisfacció amb l'organització de l'oferta de FPB en el Batxillerat.	
MPAE-S.P.687	Grau de satisfacció amb l'organització de l'optativitat en l'ensenyança obligatòria.	
MPAE-S.P.688	Grau de satisfacció amb les relacions del centre-empresa per a la FCT.	C
MPAE-S.P.689	Grau de satisfacció amb la gestió i el desenvolupament de la FCT en el centre.	C
MPAE-S.P.690	Grau de satisfacció amb la gestió i el desenvolupament de la FCT en l'empresa.	C
MPAE-S.P.691	Grau de satisfacció amb la participació i el desenvolupament en projectes d'innovació.	



MPAE-S.P.692	Grau de satisfacció amb la participació i el desenvolupament en projectes d'acció professional.	
MPAE-S.P.693	Grau de satisfacció amb la participació i el desenvolupament en projectes europeus.	C
MPAE-S.P.694	Grau de satisfacció amb la gestió dels projectes institucionals.	
MPAE-S.P.695	Grau de satisfacció amb la gestió dels processos d'orientació professional.	C
MPAE-S.P.696	Grau de satisfacció amb la participació del professorat del centre en activitats de formació.	C
MPAE-S.P.697	Grau de satisfacció amb la implicació del personal del centre en plans d'inserció laboral.	C
MPAE-S.P.698	Grau de satisfacció amb la participació del professorat en estades en empreses.	C
MPAE-S.P.699	Grau de satisfacció amb l'absentisme del professorat del centre.	C
MPAE-S.P.700	Grau de satisfacció amb els reconeixements que rep el centre.	
MPAE-S.P.701	Grau de satisfacció amb l'estabilitat de les plantilles.	
MPAE-S.P.702	Grau de satisfacció amb la gestió del manteniment dels equips i de les instal·lacions.	
MPAE-S.P.703	Grau de satisfacció amb la gestió del manteniment dels edificis.	
MPAE-S.P.704	Grau de satisfacció amb el foment de la investigació educativa i la innovació que es realitza des del centre.	
MPAE-S.P.705	Grau de satisfacció amb la gestió del material fungible.	
MPAE-S.P.706	Grau de satisfacció amb l'ús de la tecnologia en el procés d'ensenyament-aprenentatge.	C
MPAE-S.P.707	Grau de satisfacció amb la utilització dels TIC com a recurs didàctic.	C
MPAE-S.P.708	Grau de satisfacció amb el funcionament dels departaments de família.	
MPAE-S.P.709	Grau de satisfacció amb el funcionament dels departaments de pràctiques.	
MPAE-S.P.710	Grau de satisfacció amb la funció desenvolupada pel cap d'estudis de Formació Professional.	
MPAE-S.P.711	Grau de satisfacció amb la realització per part de l'alumnat de la FCT.	
MPAE-S.P.712	Grau de satisfacció amb la gestió realitzada pels professors tutors en el procés de FCT.	C
MPAE-S.P.713	Grau de satisfacció amb la definició del programa formatiu del mòdul de FCT.	C
MPAE-S.P.714	Grau de satisfacció amb la gestió de les actuacions prèvies (assegurances, etc.)	
MPAE-S.P.715	Grau de satisfacció amb els temps reals de desenvolupament del mòdul de FCT.	
MPAE-S.P.716	Grau de satisfacció amb la gestió de procés d'avaluació del mòdul FCT.	
MPAE-S.P.717	Grau de satisfacció amb el funcionament del departament d'orientació en relació amb la FPE (programa singular dirigit a l'alumnat).	C
MPAE-S.P.718	Grau de satisfacció amb la gestió dels plans de normalització lingüística.	
MPAE-S.P.719	Grau de satisfacció amb les mesures d'acompanyament previstes per a l'alumnat en la seua integració laboral.	
MPAE-S.P.720	Grau de satisfacció amb la gestió d'ofertes de treball rebudes en el centre.	
MPAE-S.P.721	Grau de satisfacció amb l'elaboració de la documentació administrativa.	
MPAE-S.P.722	Grau de satisfacció amb l'elaboració de la documentació acadèmica.	
MPAE-S.P.723	Grau de satisfacció amb l'elaboració dels certificats acadèmics que es lliuren per al càlcul de la nota mitjana per a l'accés als ensenyaments universitaris.	
MPAE-S.P.724	Grau de satisfacció amb la gestió de les proves d'accés.	
MPAE-S.P.725	Grau de satisfacció amb l'orientació a les persones que volen realitzar les proves d'accés als cicles.	
MPAE-S.P.726	Grau de satisfacció amb la relació periòdica del tutor del CF amb el responsable dissenyat pel centre de treball per al seguiment formatiu del	

	mòdul de FCT.
MPAE-S.P.727	Grau de satisfacció amb l'atenció periòdica a l'alumnat durant el període de realització de la FCT.
MPAE-S.P.728	Grau de satisfacció amb el departament de formació i orientació laboral (FOL).
MPAE-S.P.729	Grau de satisfacció amb la gestió de l'avaluació, la promoció i l'accés al mòdul de FCT de l'alumnat que cursa els cicles formatius.
MPAE-S.P.730	Grau de satisfacció amb les adaptacions curriculars per a l'alumnat amb NEE.
MPAE-S.P.731	Grau de satisfacció amb la constitució de grups de cicles formatius del centre.
MPAE-S.P.732	Grau de satisfacció amb la gestió dels desdoblaments dels mòduls de cicles formatius susceptibles d'estos.
MPAE-S.P.733	Grau de satisfacció amb la distribució i l'assignació d'horari al professorat.
MPAE-S.P.734	Grau de satisfacció amb l'aplicació dels criteris per a la determinació de les necessitats del professorat.
MPAE-S.P.735	Grau de satisfacció amb el funcionament del responsable de manteniment d'equips de cada família professional.
MPAE-S.P.736	Grau de satisfacció amb la dedicació d'hores lectives del professorat a l'atenció de l'alumnat en el centre educatiu durant el període de realització de la FCT.

## 5.2. 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, i alhora realitzar prediccions directes sobre les percepcions dels diferents grups d'interès.

L'estructura del catàleg d'indicadors de rendiments és la següent:

Grup d'interès	DIMENSIÓ
	Indicadors de rendiment predictors de:
Alumnat	1. Satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre.
	2. Satisfacció de l'alumnat amb l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
	3. Satisfacció de l'alumnat amb els processos clau del centre.
Personal del centre	4. Motivació del personal d'administració i servicis.
	5. Motivació del professorat.
	6. Satisfacció del personal d'administració i servicis.
	7. Satisfacció del professorat.
Societat	8. Satisfacció dels inspectors d'educació.
	9. Satisfacció de les empreses i entitats col·laborades amb el centre.
	10. Satisfacció de l'entorn del centre.
	11. Satisfacció de l'Administració local.
	12. Satisfacció de l'Administració educativa.

Atés que molts dels indicadors són predictors de diverses dimensions, es presenta una relació d'estos indicant:

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

	DIMENSIÓ:											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Percentatge del pressupost del centre dedicat a la seua promoció.												
Nombre de documents editats pel centre per a promoció-lo.												
Nombre de documents editats pel centre per a informar sobre l'equip directiu.												
Nombre de documents editats pel centre per a informar sobre l'organització i el funcionament del seu personal docent i administratiu.												
Nombre de documents editats pel centre per a informar sobre les funcions i obligacions del personal del centre.												

















## 6. Glossari

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

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

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

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

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

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

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

### **Indicador:**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

## 7. Bibliografia/enllaços d'interés

### 7.1. Entitats

1. INCE - Instituto Nacional de Calidad y Evaluación <http://www.ince.mec.es>
2. Generalitat Valenciana. Conselleria de Cultura, Educació i Esport <http://www.gva.es>
3. ICEC - Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa <http://nti.educa.rcanaria.es/icec>
4. ISEI-IVEI: Instituto Vasco de Evaluación e Investigación Educativa <http://www.isei-ivei.net/>
5. CSDA - Consell Superior d'Avaluació del Sistema Educatiu <http://www.gencat.net/ense/csda/>
6. IVAQE - Institut Valencià d'Avaluació i Qualitat Educativa <http://www.cult.gva.es/ivece>
7. DEP - Direction de l'évaluation et de la prospective (França) <http://www.education.gouv.fr/stateval>
8. CNE - Comité National d'Evaluation <http://www.cne-evaluation.fr/>
9. IER - Institute for Educational Research <http://www.jyu.fi/kti/>
10. INVALSI - Istituto 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.iee.min-edu.pt/>
16. Xarxa Europea de Responsables d'Avaluació dels Sistemes Educatius <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>

## 7.2. Articles

- Advanced Education Council of British Columbia (1992). *An overview of institutional evaluation in British Columbia colleges and institutes*. En H. R. Kells, *Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control*. (Appendix D, pp. 196-206). London: Jessica Kingsley.
- Astin, A. W. (1985). *Achieving educational excellence: A critical assessment of priorities and practices in higher education*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Phoenix, AZ: American Council on Education and Oryx Press.
- Banta, T. W. & Borden, V. M. H. (1994). Performance indicators for accountability and improvement. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 95-105). New Directions for Institutional Research, No. 82 Summer). San Francisco: Jossey-Bass.
- Berdahl, R. O. & Millett, J. D. (1991). Autonomy and accountability in US higher education. En G. Neave & F. A. van Vught (eds.), *Prometheus bound: The changing relationship between government and higher education in Western Europe* (pp. 215-238). Oxford: Pergamon Press.
- Bergquist, W. H. (1995). *Quality through access, access with quality: The new imperative for higher education*. San Francisco: Jossey-Bass
- Bogue, E. G. & Saunders, R. L. (1992). *The evidence for quality*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Borden, V. M. H. & Bottrill, K. V. (1994). Performance indicators: History, definitions, and methods. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 5-21). New Directions for Institutional Research, No. 82 (Summer). San Francisco: Jossey-Bass.
- Bormans, M. J.; Brouwer, R.; In't Veld, R. J.; Mertens, F. J. (1987). The role of performance indicators in improving the dialogue between government and universities. *International Journal of Management in Higher Education*, 11, 2, 181-194.
- Brunner, J. J. (1994a). Educación superior en América Latina: Coordinación, financiamiento y evaluación. En C. Marquis (compilador), *Evaluación*

*universitaria en el Mercosur* (pp. 67-117). Buenos Aires: Ministerio de Cultura y Educación, Secretaría de Políticas Universitarias.

- Brunner, J. J. (1997). Calidad y evaluación en la educación superior. En E. Martínez y M. Letelier (editors), *Evaluación y acreditación universitaria* (pp. 9-44). Editorial Nueva Sociedad.
- Cave, M.; Hanney, S.; Henkel, M.; Kogan, M. (1997). *The use of performance indicators in higher education*. London, Jessica Kingsley.
- Consejo de Universidades (1997). *Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Primera convocatoria*. Madrid, Consejo de Universidades.
- Consejo de Universidades (2000). *Informe de la primera convocatoria del Plan Nacional de Evaluación de la Calidad de las Universidades. Segunda convocatoria*. Madrid, Consejo de Universidades.
- Corredor, J. (1999). *Manual de datos e indicadores de gestión*. Vicerectorado Administrativo de la Universidad Central de Venezuela. Caracas (en prensa).
- Crosby, P. B. (1979). *Quality is free: The art of making quality certain*. New York: McGraw-Hill.
- Cuenin, S. (1987). The use of performance indicators in universities: an international survey. *International Journal of Management in Higher Education*, 11, 2, 117-139.
- David, F. R. (1994). *La gerencia estratégica*. Santafé de Bogotá: Fondo Editorial Legis.
- Deming, W. E. (1991). *Out of the crisis*. Cambridge, MA: Massachusetts Institute of Technology, Center for Advanced Engineering Study.
- Dochy, F. J. R. C.; Segers, M. S. R.; Wijnens, W. H. F. W. (1990). Selecting Performance Indicators. En Goedegebuure, L. C. J.; Maassen, P. A.M.; Westerheijden, D. F. (ed.), *Peer Review and Performance Indicators*. Utrecht, Uitgeverij Lemma. Hi ha una versió castellana en De Miguel, M.; Mora, J. G.; Rodríguez, S. (eds.) *La evaluación de las instituciones universitarias*, Madrid, Consejo de Universidades, 1991.
- Gaither, G. H. (ed.) (1996). *Performance Indicators in higher education. What Works, What Doesn't, and What's Next?*. The Texas A&M University System
- Goodstein, L. D., Nolan, T. M. y Pfeiffer, J. W. (1998). *Planeación estratégica aplicada*. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill Interamericana.

- Green, D. (1994). What is quality in higher education? Concepts, policy and practice. En D. Green (ed.), *What is quality in higher education?* (pp. 3-20). Buckingham, Great Britain: society for Research into Higher Education & Open University Press.
- Harvey, L. & Green, D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18, 9-34
- Ishikawa, K. (1993) *¿Qué es el control total de calidad?* Santafé de Bogotá: Editorial Norma.
- Hernando Salcedo Galvis (1999). Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional.
- Kells, H. (1993). *The development of performance indicators for higher education. A compendium for twelve countries.* Paris, OCDE.
- Kells, H. R. (1992). *Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control.* London: Jessica Kingsley.
- Kisilevsky, M. (1999). Indicadores universitarios en la mira: el caso de Argentina. En Vidal, J. (ed.) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones.* Consejo de Universidades, Madrid.
- Mayhew, L. B., Ford, P. J. & Hubbard, D. L (1990). *The quest for quality: The challenge for undergraduate education en the 1990s.* San Francisco: Jossey-Bass.
- Messik, S. (1989). Validity. En R. L. Linn (Ed.), *Educational measurement* (3rd ed., pp. 13-103). Washington, D.C.: American Council on Education and National Council on Measurement in Education.
- Municio, P. (2000). Evaluación de la calidad. *Documento distribuido por la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad.*
- Peters, T. J. y Waterman, R. H. (1984). *En busca de la excelencia: Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos.* Santafé de Bogotá: Editorial Norma.
- Salcedo G., H. (1998a). La evaluación de la educación superior en perspectiva internacional. En C. Villarroel (compilador), *Universidad, Estado y Evaluación: Nuevas Relaciones y Compromisos* (pp.13-74). Caracas: FUNDAYACUCHO (Colección Ideas).
- Taylor, B. E.; Massy, W. F. (1996). *Strategic Indicators for Higher Education.* Princeton, Peterson´s.
- Vidal, J. (ed.) (1999). *Indicadores en la Universidad: información y decisiones.* Consejo de Universidades, Madrid.

- Villarreal, E. (1999). La utilización de los indicadores de rendimiento en la financiación de la educación superior. En Vidal, J. (Ed.) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Consejo de Universidades, Madrid.

### 7.3. Publicacions

- Análisis y Planificación de la Calidad. Del desarrollo del producto al uso. Mc Graw-Hill. Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1995).
- Calidad Total y normalización: ISO 9000. Las normas para la Calidad en la práctica. Ediciones Gestión 2000. Senlle, A. y Stoll G. (1994).
- Cambiar la gestión de la calidad: los 7 nuevos instrumentos. AENOR (1989) (Publicación Técnica).
- Cambiar la Gestión de la Calidad: los 7 nuevos instrumentos. AENOR. Mitonmeau, H. (1991).
- Cómo administrar el método Deming. Editorial Norma. Walton, M. (1986).
- Elementos para un diagnóstico del sistema educativo español - diagnóstico del sistema educativo - la escuela secundaria obligatoria 1997.
- Evaluación de la calidad en la enseñanza escolar. Proyecto piloto europeo.
- Evaluación de la educación secundaria obligatoria 2000. Datos básicos.
- Evaluación de la implantación de la formación profesional (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa)
- Evaluación de la nueva formación profesional una visión desde los titulados y las empresas, 2001 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa).
- Indicadores educativos sobre entorno y procesos escolares. Perspectiva española en el marco del proyecto de indicadores de los sistemas educativos de la OCDE.
- Informe educativo 2002: la calidad del sistema educativo. Fundación hogar del empleado (2002).
- Informe europeo sobre la calidad de la educación escolar. Dieciséis indicadores de calidad (2000).
- Informe individualizado y consejo orientador en educación secundaria obligatoria. Cabrerizo Diago, J. (1999).
- Planificación y Gestión de la Calidad. SPUPV (1995).
- Quality Planning and Analysis. Mac Graw-Hill. Juran, J. M. y Gryna, F. M. (1980).
- Sistema de indicadores de la educación para Canarias 1986-1996 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa).



- Sistema de indicadores de la educación para la Comunidad Autónoma de Canarias, 2002 (Instituto Canario de Evaluación y Calidad Educativa).
- Sistema estatal de indicadores de la educación 2000.
- Sistemas de Gestión de Calidad: ISO-9000 y EFQM. SPUPV (2002).
- Total Quality Control. Mc Graw-Hill. Feigenbaum, A, V. (1991).

## 8. Annexos

Annex 1.- Documents estudiats

Annex 2.- Panell d'experts validadors

Anex 3.- Plantilla de validació

### 8.1. Annex1. Documents estudiats

	Institució	Data
www.sc.edu.es/hdw/cile/castellano/Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%F3n.pdf	Universitat Autònoma de Barcelona	Agost 2003
europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm	Comunitat Europea	Mai 2000
www.inem.es/otras/TTnet/ActacaliforAten.pdf	Oficina d'ocupació	Juny 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf	Universitat Internacional de Catalunya	Abril 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/367Ruano.PDF	Canadian International Development Agency	Gener 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/221Mata.PDF	Universidad de Costa Rica	Novembre
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/Padula.PDF	Jorge Eduardo Padula Perkins	Mai 2001
www.campus-oei.org/calidad/inicial.htm	OEI	2001-2003
www.prie.cl/espagnol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad.Stgo2002.ppt	Unesco-Govern de Xile	2002
www.stecyl.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm	El Mundo	Mai 2002
www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repertaje/ranking/5.html	Gaceta Universitaria	Octubre 2003
www.ut.edu.co/dead/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc	Universidad del Tolima	Novembre
www.dii.uchile.cl/docencia/mgpp/EstudiosCaso/CASO44.pdf	Universidad de Chile	Agost 2000
80.81.104.134/2002-09-24/cultura/cultura13.htm	El dia.es	Setembre
www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf	Unicef	Juny 2003
www.tugueb.com/e_campus/2002/06/repertaje/ranking/index_tablas.html	Gaceta Universitaria	Octubre 2003
www.oei.es/memoria/memo13_5.htm	OEI	1999-2002
www.ife.edu.mx/resistencia_a_la_creacion_del_ife_educativo.htm	Instituto de Fomento e Investigacion Educativa	Febrer 2001
www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973	Universidad de Murcia	Març 2003
www.clasco.edu.ar/-libros/cuba/rodri.rtf	Centro de Investigación Psicológica y Sociológica	
www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddeeducacion/mu03001/mu030010000000/index.html	Sisov	Octubre 2003
www.planeacion.unam.mx/sextocentro/doctos/inee.pdf	José Ángel Pescador Osuna	Juny 2003
wbln0018.worldbank.org/LAC/lacinfoclient.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/\$FILE/Oct_Fund_SP.pdf	Banc Mundial	Octubre 2002
www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/46-1.pdf	CONSED	Agost 1998
www.oas.org/udse/3ministerial/espanol/eqidadcalidad.doc	OEA	
www.ince.mec.es/cumbre/res9496.htm	OEI	1994-1996
www.ince.mec.es/cumbre/d1-03.htm	CIVESTAV-IPN	1996
www.logos-net.net/ilo/150_base/es/topic_n/115_col.htm	Ministerio de Educación Social	2000-2002
atzimba.crefal.edu.mx/nimce/documen1.htm	Biblioteca digital	
www.quepasa.cl/sitios/especiales/universidades/presentacion/metodologia.htm		2003
www.prie.cl/espagnol/doc/estructura_panorama_educativo.ppt	Presentació	1999
www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_1448_boletin_424	Secretaría de Educación Pública	Novembre
europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm	Comunitat Europea	
directory.google.com/Top/World/Espa%C3%B1ol/Pa%C3%ADses/Per%C3%BA/Educaci%C3%B3n/		
www.anahuac.mx/educacion/noticias.5.html	Facultad de la Educación	2003
www.cna.gov.co/cont/documentos/doc_aca/bas_par_pol_cal_edu_sup_col_uri_gir_dar_aba_y_edg_dia.pdf	Ministerio de Educación Nacional	2003
www.observatorio.org/colaboraciones/aguilas.html	Observatorio Ciudadano de la Educación	Setembre
www.observatorio.org/estadisticas.html	Observatorio Ciudadano de la Educación	2002-2003
goteron.ugr.es/~serin/enlaces_documentos.html		
www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_6.htm	Fundación Corona	Setembre
www.fundacioncorona.org.co/educacion/noticias/noticia_1.htm	Fundación Corona	Diciembre
www.schwartzman.org.br/simon/calidad.htm	Schwartzman	1988
www.cse.cl/Publicaciones/Calidad/con_publica.htm	Consejo Superior de Educación	2003
www.simce.cl/paginas/presentacion.htm	Simce	2003
www.ine.gov.bo/PDF/PUBLICACIONES/EstadisticasAnalisis/EstadisticasAnalisis.pdf	INE	2003
www.siise.gov.ec/fichas/educ88mm.htm		
www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgors/reglas/2003/r11_educacion03/completos/ro_fiuepa_2003.htm	Secretaría de Educación Pública	2003
www.memfod.edu uy/modulos/modulos/modulo1/GU%CDA%20DE%20LECTURA%20informaci%F3n.pdf	MEMFOD	2002
www.monografias.com/trabajos14/taller/taller.shtml		
www.aneca.es/present/docs/ponencia_salvador_malo.pdf	Centro Nacional para la Evaluación de la Educación	
decon.edu uy/network/BCU/aedo.pdf		
www.ideasapiens.com/actualidad/Documentos/texto_%20ley%20calidad%20ESO_%20gob%20PP.htm	Ministerio de Educación	Agost 2002
www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunocinc/edpobr01.htm	CRECE	
www.lyd.com/p/programas/social.html		
www.aiep.org.ar/espa/anales/comentarios-replicas-01/Zablotsky.pdf		2000
normalista.ilce.edu.mx/normalista/normal_academica/otros/compromiso.htm		
comunidad.derecho.org/cont/aula/Calidad%20y%20Flexibilidad%20en%20la%20Educacion%20Superior.doc		2002
www.feaps.org/servicios/CALIDAD%20INTEGRACION%20ESCOLAR.pdf	FEAPS	2003
escale.minedu.gob.pe/modules.php?name=News&new_topic=3	Estadística y Calidad Educativa	2003
www.copaes.org.mx/org_acreditadores/pdf/manual/manual_1.pdf		
atzimba.crefal.edu.mx/nimce/lineas.htm	NIMCE	2003
atzimba.crefal.edu.mx/nimce/LeydeCalidaddeEducaci%F3nEspa%F1a.pdf	NIMCE	2003
usinfo.state.gov/espanol/cumbre/03072902.htm	Departament d'Educación dels EUA	2003
www.copaes.org.mx/que_es_el_copaes/pdf/principios/principios.PDF	COPAES	2001
contexto-educativo.com.ar/2000/5/nota-3.htm		2000
www.piie.cl/secciones/foro/RENDIMIENTO_NO_SINONIMO%20.htm	PIIE	
www.foroeducativo.org.pe/pr-calidad.htm	Foro educativo	2003
comunidad-escolar.pntic.mec.es/702/info2.html	Comunidad escolar	2003
www.oei.es/memoria/memo07_3.htm	OEI	2003
www.esap.edu.co/transparente/3443738.ppt	ESAP	

diniece.me.gov.ar/institucional/news/news4.htm	DINIECE	2003
www.ect.juntaex.es/sgt/pdf/foce.pdf	BOE	2002
www.summit-america.org/Education/education-spanish.htm	Cumbre de las Américas	
www.ine.es/inebase/cgi/um?L=0	INE	
www.ine.es/fuentes/numero18/fest17.html	INE	1996
www.fuhem.es/EDUCACION/cie/documentos/Maragall.PDF	Hogar del empleado (Pasqual Maragall i Mira)	2002
www.ucaldas.edu.co/lumina/iespecial5.asp	Universidad de Caldas	2003
www.izquierda-unida.es/Informes/ LOU/educaciondecalidad.htm	Izquierda Unida	2002
capacitacion.ilce.edu.mx/inee/faq.htm	INEE	
www.conicyt.cl/creativa/ponen-creativa.html	Govern de Xile	2003
200.23.8.226/sisesia/metast2.html	SISEIA	
www.ugr.es/~vic_plan/evaluacion/doc/jornada_ucua.ppt	UCUA	2002
www.rlcu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/ MR_Bolivia_1.doc	UNSLP	
www.excelduc.org.mx/index.cfm?catID=19&subcatID=85	Excelduc	
www.piee.cl/documentos/produccion_conocimiento.pdf	PIIE	2003
juridica.udea.edu.co/jur/normas/decreto_1781_2003.html	República de Colombia	2003
www.oas.org/udse/planedu1.html	OEA	
www.umce.cl/facultades/filosofia/pedagogica/ revista_temaspedagogicos5.html	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Edu.	2000
www.lasalle.edu.co/eventos/rectoria/imagenes/ documentos/ministra_de_educacion.ppt	Ministerio de Educación de Colombia	
www.asies.org.gt/1998.htm	ASIES	1998
biblioteca.mineduc.cl/ detalle.php?categoria=7&Listado=2	MINEDUC	2002
www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/ materiales_de_apoyo/serie14.pdf	Consejo Nacional de Reconocimientos Académicos	1991
www.cse.cl/Publicaciones/con_publicaciones.htm	CSE	2 veg./any
www.ine.gov.bo/mecovi/presentacion/educacion.ppt	MEC(Bolivia)	1996-2000
www.uca.es/escuela/juridicos_econo_cg/ bib-inve%20y%20docen.htm	Universidad de Cádiz	
www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch2.html	CID (Montevideo)	
www.mtm.ufsc.br/~raies/revista15.html	Revista de Rede de Avaliação Institucional	2000
www.logos-net.net/ilo/150_base/es/topic_1t21_eu.htm	CEE	
www.congreso.unam.mx/1ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch1.html	CID (Montevideo)	1997
www.uma.es/servicios/intemac/observinnovac_esp.htm	Observación e Innovación	
www.mineduc.cl/doc/supervision/supervision.htm	Govern de Xile	2001
www.netmedia.info/netmedia/ articulos.php?id_sec=32&id_art=2277	Instituto de Educación Aguascalientes	2001
www.unesco.org.uy/educacion/compromisos.html	UNESCO	2000
www.presidencia.gov.co/cne/2003/junio/30/05302003.htm	Govern de Colombia	
www.unesco.org/iep/news/spanish/spjan5.htm	Mioko Saito	1995
www.iapoyo.org.pe/Agenda/Educacion/introduccion.htm	Ministerio de Educación i Banc Mundial	1993
www.ubiobio.cl/vitrina/articulos/20_shtml	Universidad del Bio-Bio	
www.mural.com/nacional/articulo/297224/	Mural	2003
www.mecesup.cl/difusion/sintesis.pdf	Ministerio de Educación	1999-2003
www3.unileon.es/rec/calidad/enlaces/intemac.htm	Programa Institucional de Calidad	2003
www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/ptc11/ptc11.htm	UNED	2003
www.mineduc.cl/revista/antiores/septiembre01/tema1.htm	Govern de Xile	2002
www.nuevohumanismo.cl/boletin/boletinuno/articulos/simce.htm	SIMCE	2003
www.educacionparatodos.cl/html/reunion/texto_base_discusion.pdf		2003
www.fceia.unr.edu.ar/labinfo/facultad/decanato/secretarias/desar_institucional/biblioteca_digital/biblioteca_evaluacio	FCEIA	2003
www.cebiae.edu.bo/contenido/textos/PropuestaForoEEB2.pdf		2002
www.cuadernosdepedagogia.com/ver_esp.asp?idArt=6973	Cuadernos de pedagogia	2003
www.cambiocultural.com.ar/investigacion/escuelas.htm		2003
www.inea.gov.mx/publica/documentos/arch_pdf/indicadores_03.pdf	INEA	2003
www.el-mundo.es/especiales/2001/10/sociedad/educacion/noticias.html	El Mundo	
www.cna.gov.co/cont/publicaciones/boi_cat/catalogo2/cat_pro_acr_dic_2000.htm	CNA	2000
www.puj.edu.co/vice/biblioteca/legislacion/DECRETO_2233_OCT_23_2001.doc	Ministerio de Educación Nacional	2001
www.unesco.org/iep/spa/training/itcs/quality.htm	UNESCO	2000-2003
www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/materiales_de_apoyo/serie14.pdf	Ciees	
www.nalejandria.com/00/colab/calidad.htm		
www.educared.edu.pe/especial/estudios2.shtml		2003
dgedi.estadistica.unam.mx/memo97/sp.htm	Secretaría de Planeación	1997-2000
www.cicimar.ipn.mx/eventos/convo2003Educacion5.htm	Inst. Polit. Nacional	2003
www.uady.mx/sitios/anuesur/afiliacion/	Consejo Regional Sur-Este	2003
www.dinero.com:8080/larevista/169/TENDENCIAS.asp	Cecilia Vélez (ministra d'Educacio)	2002
www.uia.mx/ibero/noticias/huestracom/03/nc93/4.html	Nuestra Comunidad	2003
aplicaciones.mec.es/educa/calidad/files/guia_can.pdf	MEC	2001-2002
www.imecca.com.mx/congreso-resena.html	Foro Internacional de IMECCA	2000
www.funrestreparco.org.co/Recursos/Foro%20%20crisis%20fisca/ MIN-EDUCACION.ppt -	Ministerio de Educación	2003
www.eclac.cl/deype/noticias/proyectos/7/5497/mecovi/ ACTIVIDADREGIONAL/TALLERES/6totaler/6totaler.html	CEPAL	2003
www.sec-sonora.gob.mx/ceduca/10/p7p2.html	Consejo Estatal de Educación	2003
www.aufop.org/publica/resumen.asp?pid=16&docid=316	Revista Formación del Profesorado Interuniversitar	2003
www.aneca.es/present/docs/ponencia_revelo.pdf	UE, América Italina i el Carib	2003
www.intec.edu.do/direccion-academica/notaciones.html	Inst. Tecn. de Sto. Domingo	
www.links.org.ar/infoteca/ Indicadores%20de%20la%20SI%20en%20ALC.doc	Susana Finkulevich	2003
www.huascaran.gob.pe/institucional/ xtras/cuadernillo_emergencia.pdf		2003
www.participaperu.org.pe/ojosabiertos/matriz.pdf	Sistema Vigila Perú	
www.universidad2004.cu/Espa%F1ol/Universidad/ Universidad2004_Cursos_Detalles.asp?idCurso=7	Guillermo Berneza	2004
www.ses.me.gov.ar/Noticias/Noticias_Universitarias_2000/ noticias_publicaciones_indic.html	Noticias	2000
www.ibe.unesco.org/Internacional/ ICE/46espanol/46doc3s.htm	UNESCO	2000
www.junaeb.cl/noticias/noticias80_documento.htm	Junaeb	1993-2003
bddoc.csic.es:8080/EDUCAC/BASIS/educac/web/docu/	Revista: Educación Canaria	
www.aquacatalunya.org/e2003.htm	AQU	2003
usembassy.state.gov/guatemala/www/hambps200320.html	Ambaixada dels Estats Units	2003
www.congreso.unam.mx/1ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.usembassy-mexico.gov/bff/actual/ ago11funcionarios_educacion.htm	Departament dels Estats Units	2003
www.worldbank.org/children/nino/basico/PONPANEL.htm	Banc Mundial	
www.cide.cl/Titulares/2003/Agosto/ 190803/parte%20enseñanza.htm		2003
www.unalmed.edu.co/~planea/estadistica/ indicadores.html	Oficina de Planeación	
www.simce.cl/doc/resultados_simce_2002.doc	Govern de Xile	2003
www.ceaal.org/carta/carta_38.htm	CEAAL	2002
ayura.udea.edu.co/autoevaluacion/comovamos.htm	Universidad de Antioquia	2002
www.e-extremadura.org/informacion/indicadores.html	OCDE, UNESCO, CE	2002
www.bcentral.cl/eng/stdpub/studies/articles/245.htm	Banco Central de Chile	2000
www.fceia.unr.edu.ar/.../desar_institucional/biblioteca_digital/ biblioteca_gestion_institucional.htm	FCEIA	2003
www.peretarres.org/revistaeducacion/socia/ coleccion.html	Revista de Intervención Socioeducativa	2003
www.ice.deusto.es/pci/	Universidad Deusto	

www.aprende.org.ni/COMPONENTES/LOGROS/lgestion.HTM	MECD	2001
www.cnep.org.mx/acreditacion.htm	CNEP	2001
www.funrestrepobarco.org.co/PDF%20LIBRO/educacion.pdf	Fundación Restrepo Barco	
www.condesan.org/memoria/COL0300.PDF	CONDESAN	2000
www.ei-ie.org/pub/spanish/dossier_Octubre99.pdf	Dossier	1999
scsx01.sc.edu.es/sfwsec/reec6.htm	SEEC	2000
www.uvirtual.cl/actividades/act_noviembre_2002.htm	Diversos	2002
www.ugr.es/-facmed/comisionevalu_archivos/Normali.htm	Universidad de Granada	2001
argumentosydebates.univalle.edu.co/2000/ARGUMENTOS20.html	Univalle	2000
www.uchile.cl/undin2/actuales/noti3224.shtml	Universidad de Chile	2003
www.astrolabio.net/educacion/articulos/10003616291728.html	Astrolabio	
www.geocities.com/rcuya/60caledu.htm	Ricardo Cuya Vera	
educacion.jalisco.gob.mx/dependen/prog_com/esc_cali.html	Escuelas de Calidad	2001-2003
www.uc3m.es/uc3m/gral/UH/EVALINVES/indicadores_y_calidad.ppt	MEC	2003
www.opas.org.br/rh/admin/documentos/ACF39.pdf	Organizació Mundial de la Salut	1999
www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm	Ignacio González	2002
www.vi-e.cl/internas/profes/hora_libre/otros_ranking.htm	Professore	2000
www.educa.rcanaria.es/peduca/ PEDUCA/ppt/Convivencia2.ppt	Govern de Canàries	
www.unrc.edu.ar/publicar/25/seis.html	Revista Voces	1994
www.fungamma.org/proyectos2.htm	Fundación Gamma Iddera	1988-2002
www.yachay.com.pe/especiales/educacion/data-leccion.htm	Lliçons del sector	
www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol4n2/a2.html	Universidad Central de Venezuela	
www.iadb.org/EXR/doc98/pro/ome0250.pdf	Estados Unidos de México	2003
www.umh.es/certificados/aenor.htm	Aenor	2000
www.us.es/vicecalidad/lplanCal.htm	Consejo de Universidades	2001
www.uam.es/calidad/gabinete/evalinsti/docu2000/Guia%20Medicina/Calculo_indicadores_Medicina.rtf	MEC	
www.planeacion.unam.mx/sextocentros/ doctos/uamtexto.pdf	Ricardo Solís Rosales	
www.inegi.gob.mx/esti/contenidos/espanol/temas/Sociodem/Intro_educacion.asp?c=2359%20&i=e	INEGI	2003
www.mercosur.org.uy/espanol/rem-miss/ pconjuntos/pconjuntos1.html	MERCOSUR SOCIAL	
condde.org.mx/BP/17oct03.htm - 9k - 28 Oct 2003	Consejo Nacional del Deporte de la Educación	2003
www.casapresidencial.hn/cooperacion/plan_operativo.php	UNICEF	2003
siri.unesco.cl/boletines/2.act	UNESCO	2002
www.informevip.com.ar/pdf/Resumen.pdf	UNICEF/Cámara de Diputados de la Nación	
www.intec.cl/documentos_linea/Lanz%20CTI%20Farcas.ppt	Ministerio de Trabajo y Previsión Social	2001
www.listin.com.do/antes/mayo03/110503/ cuerpos/república/rep1.htm	Lista diaria	2003
anules-rcu.ucof.mx/novedades/registro.pdf	Asociación Nacional de Universidades	1998
www.uazuay.edu.ec/coloquio/coloquio13/pagina7.htm	Revista Universitaria Azuay	2002
dqep.posgrado.unam.mx/comepo/ congreso/docs/programa.html	Comisión de Educación Superior	2003
www.uaa.edu.py/varios/proceso.html	Universidad Autónoma Asunción	2003
www.upm.es/investigacion/actividades1999/ DATOS/AJFJA/JF1/DATOS.pdf	Universidad Politécnica de Madrid	1999
www.ucauca.edu.co/servicios/columna.php?dn=384	Universidad del Cauca	2003
www.lpp-uerj.net/olped/documentos/ contratosocialec.01.08.03.doc	Contrato Social de la Educación	2003
www.ua.es/es/presentacion/vicerectorado/ coordcom/calidad/RD408.html	Universitat d'Alacant	2001
www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol6n1/a05.html	Universidad de Murcia	
www.fondef.cl/noticias/deta_noti.php3?cod_noti=321	FONDEF	2003
www.ericfacility.net/databases/ ERIC_Digests/ed472184.html	Eric Digests	2003
www.me.gov.ar/politica.html	Ministerio de Educación	2000
www.sc.edu.es/hdwite/castellano/programa.htm	Universitat Autònoma de Barcelona	2003
www.reduc.cl/reduc/estudio6.htm	Revista UMBRAL	
www.risolidaria.org/canales/canal_iberamericana/ Trabajos/responsabilidad7.jsp	Risolidaria	2003
almamater.cnu.gov.ve/calidad/sea/index.php	Alma Mater	
sic.uji.es/publ/edicions/jfi4/calidad.pdf	Universitat Jaume I	
www.cidlisuis.org/proyectos/gaya.htm	Universidad de Santander	
www.mercosur-comisec.gub.uy/INDEX-Comisec/Comisec/ Arcam/Aportes Tematicos/IMiranda/Educlsa.html	Isabel Miranda	
guayacan.uninorte.edu.co/observatorio/APLICACION/ Unidad_dinamica.asp?Unidad=2	Uninorte	
www.unicef.org/peru/files/abriendo_puertas_ESP.pdf	UNICEF	1999
www.iued.uned.es/iued/ried/Vol3/resume.htm	UNED	2000
www.terra.com.mx/noticias/articulo/119433/	Fox	2003
alainet.org/active/show_text.php3?key=812	ALAI	2000
www.udec.cl/panorama/p495/p26.htm	Universidad de Concepción	2003
www.suc.unam.mx/riseu/	Acadèmics dedicats a l'estudi de l'Ed. Superior	2003
funredes.org/olistica/documentos/doc12/doc12-1.html	OLISTICA	2003
www.anfei.org.mx/chihuahua6.ppt	ANFEI	2003
www.ricu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/ MR_EISalvador.doc		
www.camarabaq.org.co/Servicios/ servicios_para_el_desarrollo_urbano.asp	Cámara de Comercio de Barranquilla	2003
www.ucm.es/BUCEM/pruebas/apuntes/da05.pdf	UCM	
www.undp.org.ec/fiscal_archivos/anexo10.pdf		
redie.ens.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.pdf	CENEVAL	
www.conacyt.mx/fondos/sep/sep-cientifica/2003-02/ convocatoria-sep-conacyt-2003.html	SEP	2003
www2.mineduc.cl/600/mensajes/consultas/600.php?tema=1	Fundación Integra y Junji	1998-2003
rtn.net.mx/ocde/educacion.html	OECD	2002
colombia.analitica.com/nosedice/7936185.asp	Colombia Analítica	2003
www.fe.ccoo.es/pdf/blancopub.PDF	CCOO	1995
cdi.mecon.gov.ar/novedades/marzo2001/ bibliograficas3001/educacion3001.htm	CDI	2001
www.ine.gov.ve/ine/condiciones/calidadvida.asp	Instituto Nacional de Estadística	2003
www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoco.pdf	Universidad de Alcalá	2003
www.comunidadandina.org/agenda/educacion2.htm	Comunidad Andina	1999
www.univ.mecd.es/ - 25k - 28 Oct 2003	MECD	2003
www.uchile.cl/acerca/rectoria/discursos/ 17dic98seminario.html	Universidad de Chile	1998
www.bblocks.org/BBI%20Materiales%20en%20Espanol.pdf	Building Blocks	2001
csociales.uchile.cl/publicaciones/ enfoques/01/edu14.htm	Universidad de Chile	1995
www.funlam.edu.co/autoevaluacion/	Funlam	2003
n.org.co/foro/comercio/jaramillo.pdf	Ascun	2003

## **8.1. Annex 2.- Panell d'experts validadors**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Jesús García Gil. Cap del Servei de Planificació Educativa.

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

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

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

Salvador Valle Ramírez. Inspector d'Educació.

Antonio Martín Calvo. Inspector d'Educació.

Vicente Díaz Rodríguez. Inspector d'Educació.

Antonio Esclapés Peralta. Inspector d'Educació.

Luis Ramos García. Inspector d'Educació.

Miguel Calderón Estalayo. Inspector d'Educació.

Jesús Centella Pérez. Inspector d'Educació

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

**Empreses i entitats col·laboradores:**

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

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

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

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

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

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

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

**Professorat:**

Fernando Rodrigo. IES Blasco Ibáñez de València.

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

Jorge Antón Journet. IES Salvador Gadea d'Aldaia.

Alberto Morales Latorre. IES Pere Boïl de Manises.

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

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

Carlos Javier García Mora. Escoles Professionals Sant Josep.

Antonio Cantos Sánchez. Escoles Professionals Luis Amigó.

### 8.3. Annex 3. Plantilla de validació

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

València, 18 de desembre del 2003

**ESBORRANY**

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

	Indicador	VALORACIÓ													
1	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p>Grau de satisfacció de l'Administració educativa per com dirigir i controlar el treball de les empreses</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
2	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre amb el març normatiu</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
3	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió dels mecanismes per autofinancar-se</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
4	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió del sistema de gestió de qualitat del centre</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
5	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la aplicació de la direcció en el sistema de gestió qualitat del centre</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
6	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la gestió de la qualitat del centre i els èxits aconseguits</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
7	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la gestió de la qualitat del centre i els èxits aconseguits</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
8	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la gestió de la qualitat del centre i els èxits aconseguits</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
9	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la gestió de la qualitat del centre i els èxits aconseguits</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			
10	<table border="1"> <tr> <td>φ</td> <td>rau</td> <td>1</td> <td>satisf</td> <td>2</td> <td>ó de</td> <td>3</td> <td>minist</td> <td>4</td> <td>ó edu</td> <td>5</td> <td>va</td> <td>C</td> </tr> </table> <p> Grau de satisfacció de la direcció del centre gestió de la gestió de la qualitat del centre i els èxits aconseguits</p>	φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C	
φ	rau	1	satisf	2	ó de	3	minist	4	ó edu	5	va	C			