GENERALITAT VALENCIANA

CONSELLERIA DE CULTURA, EDUCACIÓN Y DEPORTE

CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS CENTROS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

ivace

INSTITUT VALENCIÀ D'AVALUACIÓ I QUALITAT EDUCATIVA

EQUIPO INVESTIGADOR:

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

AUTORES:

JOSÉ JABALOYES VIVAS

JOSÉ MIGUEL CAROT SIERRA

MÓNICA MARTÍNEZ GÓMEZ

CARMEN COCA CASTAÑO (IVECE)

AMPARO GARCÍA ALEIXANDRE (IVECE)

CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS CENTROS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

PRESENTACIÓN

La Conselleria de Cultura, Educación y Deporte ha elaborado el **Catálogo de Indicadores de Calidad para el Sistema de Gestión de los Centros que imparten Enseñanzas de Formación Profesional,** cuyo principal objetivo es ofrecer a los centros un conjunto de indicadores de calidad que les permitan evaluar el grado de eficacia y eficiencia de su sistema de gestión.

Es evidente que la Formación Profesional es un factor determinante en el desarrollo de políticas que pretenden un incremento de la competitividad, la creación de empleo y la mejora de las condiciones de vida de los ciudadanos; por eso, el Gobierno Valenciano, a través del Plan Valenciano de Formación Profesional, aprobado por Acuerdo del Gobierno Valenciano de 27 de octubre de 2002, apostó por un sistema de Formación Profesional orientado hacia el desarrollo de las personas, la competitividad económica y la cohesión social de la Comunidad Valenciana.

En consecuencia, tanto el Plan Valenciano de Formación Profesional, como el Plan de Actuaciones para la Calidad del Sistema Educativo, son los instrumentos de apoyo ideados por la Generalitat Valenciana para garantizar un sistema de formación profesional de calidad, en el marco del sistema educativo valenciano.

La consideración de la Formación Profesional como un factor estratégico clave en el desarrollo económico y social de nuestra Comunidad, plantea la necesidad de que los centros de formación profesional se interesen, cada vez más, por mejorar la eficiencia y pertinencia de todas sus actividades lo cual se refleja en el desarrollo de una cultura de la calidad inmersa en la filosofía de la mejora continua a través de la implantación de Sistemas de Gestión de Calidad.

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

El objetivo central de este catálogo es ofrecer un conjunto de indicadores de gestión que proporcionen, a los propios centros, información relevante en relación con sus procesos de autoevaluación en sus diferentes niveles de organización; dicha información permitirá realizar un análisis del funcionamiento del centro, valorar su rendimiento y, consecuentemente dar el primer paso para conseguir implantar un sistema de gestión de calidad encaminado hacia la mejora continua.

El Conseller de Cultura, Educación y Deporte
Esteban González Pons

ÍNDICE

1. Justificación *7*

2. Objetivos *12*

3. Introducción *14*

3.1. La calidad **14**

3.1.1. Consideraciones generales sobre la idea de calidad 14

3.1.2. El Concepto de Calidad: Diversas Acepciones 15

3.1.3. La calidad en la educación. 18

3.1.4. La Calidad Total 20

3.2. Los modelos de Calidad Total **22**

3.2.1. El premio "Deming" 23

3.2.2. El "Malcolm Baldrige" 23

3.2.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial 25

3.2.4. Las Normas ISO-9000 26

3.3. La autoevaluación **27**

3.4. Indicadores **32**

3.4.1. La elaboración de indicadores de gestión. 34

4. Metodología. *36*

Fase 1- Estudio del Estado del Arte. **37**

Fase 2 – Creación y adiestramiento del panel de expertos. **37**

Fase 3 – Creación del catálogo piloto de indicadores de calidad **38**

Fase 4 – Validación del catálogo piloto **40**

Fase 5 – Análisis e interpretación de resultados: validación del catálogo de indicadores. **42**

Fase 6 – Diseño del catálogo de indicadores de calidad y presentación. **43**

5. Catálogo de indicadores de calidad. *44*

5.1. Medidas de percepción de los grupos de interés **44**

5.1.1. Medidas de percepción del cliente del centro. 46

5.1.1.1. Medidas de percepción de la satisfacción del alumnado 46

5.1.2. Medidas de percepción del personal del centro 51

5.1.2.1. Medidas de percepción de la motivación del Personal de Administración y Servicios: 51

5.1.2.2. Medidas de percepción de la motivación del Profesorado 52

5.1.2.3. Medidas de percepción de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios 53

5.1.2.4. Medidas de percepción de la satisfacción del Profesorado 55

5.1.3. Medidas de percepción del entorno del centro. 58

5.1.3.1. Medidas de percepción de la satisfacción de la Inspección educativa 58

5.1.3.2. Medidas de percepción de la satisfacción de las empresas y entidades colaboradoras con el centro. 66

5.1.3.3. Medidas de percepción de la satisfacción del entorno del centro. 69
5.1.3.4. Medidas de percepción de la satisfacción de la administración local ... 71
5.1.3.5. Medidas de percepción de la satisfacción de la administración educativa 73

5.2. Indicadores de rendimiento **80**

6. Glosario ***87***

7. Bibliografía / enlaces de interés ***88***

7.1. Entidades. **88**

7.2. Artículos. **89**

7.3. Publicaciones **92**

8. Anexos ***94***

8.1. Anexo1. Documentos estudiados. **94**

8.1. Anexo 2.- Panel de expertos validadores. **97**

8.3. Anexo 3. Plantilla de validación. **99**

1. Justificación

El Gobierno Valenciano, a través del Decreto 10/2000, de 25 de enero, crea el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa, con el fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo, en la que se plantea el logro de una enseñanza de calidad como un reto fundamental de la educación del futuro y como un objetivo primordial del proceso de reforma educativa, y atendiendo a la dimensión europea de la educación y desde los criterios de calidad que sirven como referente a los sistemas educativos de nuestro entorno. El IVECE es, por tanto, el órgano de la Administración Educativa Valenciana al que compete la evaluación general del sistema educativo, orientada a la obtención de una mejora continua de la calidad de la enseñanza.

La evaluación general del sistema educativo valenciano está orientada a conseguir su permanente adecuación del sistema educativo a las demandas sociales y a las necesidades educativas, y se aplica sobre el alumnado, el profesorado, los centros, los procesos educativos y sobre la propia administración.

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

Para dar cumplimiento a lo anterior el IVECE tiene encomendadas, entre otras, las siguientes funciones:

- Evaluar el grado de adquisición de las enseñanzas establecidas en los currículos aplicables en la Comunidad Valenciana para los diversos niveles, etapas, ciclos y grados del sistema educativo en el marco establecido por la administración educativa y los centros educativos.
- Elaborar un sistema autonómico de indicadores que permitan evaluar el grado de eficacia y de eficiencia del sistema educativo en la Comunidad Valenciana.
- Elaborar sistemas de evaluación para las diferentes enseñanzas reguladas por las leyes educativas vigentes.
- Informar a los distintos sectores de la sociedad del funcionamiento y resultados del sistema educativo, sin perjuicio de las competencias que al respecto tiene atribuidas el Consejo Escolar Valenciano.

Por otro lado, el Decreto 234/1997, de 2 de septiembre, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento orgánico y funcional de los institutos de educación secundaria, en su título IX sobre evaluación de los institutos, establece, en el apartado 5 del artículo 120, que: para facilitar la evaluación del funcionamiento de los institutos, la Consellería de Cultura, Educación y Deporte elaborará modelos e indicadores de evaluación.

Por otra parte, el Nuevo Programa Nacional de Formación Profesional, elaborado por el Consejo General de Formación Profesional y aprobado por el Gobierno para el periodo 1998-2002, establece entre sus objetivos el garantizar la calidad, evaluación y seguimiento de la formación profesional, a través del análisis de los principales factores que en ella intervienen, como son:

- La cualificación del profesorado y de otro tipo de formadores, como requisito fundamental para alcanzar los objetivos de competencia y las capacidades profesionales que demanda el sistema productivo. Ello implica poner especial cuidado en la formación específica dirigida a los mismos, así como en sus prácticas en las empresas, adecuándolas a sus necesidades, y completando con ello las competencias correspondientes a los perfiles que se derivan de su función docente.

- La calidad de los métodos y de formas de enseñanza-aprendizaje. Este factor depende en gran medida del anterior, ya que se apoya en el nivel de formación y en la capacidad de innovación del profesorado y de los formadores, sobre todo en los métodos didácticos, requiriendo para ello una serie de instrumentos que canalicen e impulsen estas tareas.

- El ajuste de los programas de formación a las especificaciones de competencia de los diferentes perfiles profesionales.

En esta misma línea y en el marco de la programación económica valenciana y del permanente proceso de diálogo entre los agentes económicos y sociales y el Gobierno de la Generalitat Valenciana, a través del Pacto Valenciano por el Crecimiento y el Empleo (PAVACE), han adquirido el compromiso de consolidar las bases que permitan mantener de forma sostenida la competitividad en nuestra comunidad, como forma de asegurar una trayectoria de crecimiento económico y de pleno empleo que genere el diferencial necesario para garantizar el acercamiento progresivo a los estándares de bienestar de la Unión Europea.

Para ello el PAVACE plantea diversas políticas integrales a aplicar en el mercado de trabajo, entre las cuales las referidas a actuaciones en el ámbito de la mejora de la formación profesional adquieren un papel relevante. En este sentido, y de acuerdo con el objetivo de mejorar la calidad de la formación profesional, adaptándola a las necesidades de una sociedad cambiante, especialmente orientada a las demandas a las empresas que buscan

personas trabajadoras cualificadas, prevé un sistema de Calidad en la red de Centros de titularidad de la Generalitat Valenciana. Dicho sistema de Calidad requiere necesariamente establecer mecanismos de evaluación de la formación profesional en todas sus modalidades.

En este sentido, el PAVACE establece en su apartado 2.3. que: La evaluación de la formación profesional reglada será realizada por el Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa (IVECE).

También, el Plan Valenciano de Formación Profesional plantea, entre otras, las siguientes líneas estratégicas de actuación:

- Apoyar la innovación y la experimentación en los contenidos, las metodologías e instrumentos y garantizar la calidad del conjunto del sistema.

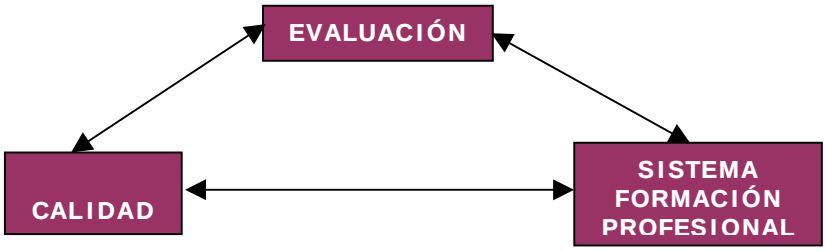
Por último, la Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, establece en el marco del Sistema Nacional de Cualificaciones y Formación Profesional la permanente evaluación del sistema para garantizar su calidad con el fin de conseguir su adecuación permanente a las necesidades formativas individuales y del mercado de trabajo; también establece la evaluación y acreditación de las correspondientes competencias profesionales de forma que se favorezca, el desarrollo profesional y social de las personas y se cubran las necesidades del sistema productivo.

Evaluar la calidad de la formación profesional reglada en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en cuanto subsistema constituido por múltiples factores y actores que intervienen y se entrecruzan en el seno del centro educativo requiere disponer de metodologías y herramientas adecuadas a este propósito.

Para que la evaluación de la calidad de la formación profesional sea significativa, su realización requiere de dos elementos importantes que se concretan en:

- Una verificación interna que disponga de los procedimientos, capacidades e instrumentos necesarios para evaluar y controlar los niveles de calidad obtenidos.
- Una verificación externa, basada en un dispositivo de contraste externo, que disponga de los instrumentos necesarios para verificar de forma fiable la calidad obtenida en los diferentes procesos.

Los conceptos de calidad y evaluación requieren, en el ámbito educativo, ser tratados conjuntamente y de manera relacionada. Es decir, es necesario establecer los referentes de lo que se entiende por calidad de la educación en general, y de la formación profesional en particular, si se desea abordar, como es el caso, la evaluación de la formación profesional.



El significado de calidad en la enseñanza y en los sistemas educativos es complejo, sin embargo se puede aplicar la respuesta más simple: hacer las cosas bien, aplicando el sentido común, algo innato en el ser humano como individuo, pero que suele perderse cuando este ser humano forma parte de una organización más o menos compleja. Si a esta respuesta tan simple, se une el sentido de calidad como el cumplimiento de un propósito en el menor tiempo y al más bajo costo posible, se equipara calidad con efectividad, al combinar la eficacia con la eficiencia.

En términos generales, el concepto calidad de la educación está asociado con la capacidad- tanto de las instituciones educativas, como de las personas formadas en su seno- de satisfacer los requerimientos de desarrollo económico, político y social de la comunidad en la que están integrados; en consecuencia, la mejora de la calidad del sistema educativo supone ofrecer una formación integral, relevante y útil que satisfaga las necesidades de los usuarios y que transforme significativamente la calidad de vida de los ciudadanos y por lo tanto, se hace necesario poner el acento no sólo en el "cliente inmediato", que es alumnado, sino también en el "cliente externo" de los sistemas educativos y que es la sociedad en general.

En la medida en que la economía crece, queda claro que la calidad pasa a ser un elemento esencial para el desarrollo económico y social de un país, ya que se convierte en un valor añadido que va más allá de eliminar deficiencias puntuales y pretende el logro de la mejora continua y la satisfacción completa del cliente.

Concretar la idea de calidad en la formación profesional, implica identificar los objetivos y las metas que se plantean para la misma, ya que si no se definen tales aspectos y, sobre todo, si no se evalúa su grado de cumplimiento, el concepto de calidad se convierte en un término abstracto, subjetivo, intangible e imposible de referenciar con nada.

El concepto de calidad se entiende no sólo, desde la consecución de la mejora del sistema de formación profesional en cuanto a los resultados obtenidos (eficacia), sino además, desde el

análisis de la relación que existe entre los esfuerzos empleados y los resultados obtenidos (eficiencia).

Por tanto, el análisis de la calidad del sistema de Formación Profesional requiere en primer lugar identificar los factores de calidad del Sistema de Formación Profesional, es decir, aquellos aspectos del sistema que determinan y caracterizan su calidad, o sea, el grado de consecución de los objetivos generales que tiene asignados.

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

En definitiva, hablar de la calidad del sistema de formación profesional no tiene sentido si no se definen simultáneamente los instrumentos de su evaluación; y hablar de evaluación del sistema no tiene sentido si no se tiene en cuenta que su objetivo instrumental es medir, para mejorarla, su calidad. La evaluación constituye el instrumento mediante el que es posible valorar el grado de calidad de un proceso, es decir identificar el grado de adecuación existente entre los objetivos establecidos y los resultados alcanzados.

La evaluación de la formación profesional, debe llevarse a cabo tanto en su dimensión interna, orientada hacia la calidad del propio sistema educativo (infraestructuras, equipamiento, material didáctico, cualificación del profesorado, ratios, rendimiento escolar...) como en su dimensión externa (grado de inserción y evolución profesional de los titulados de formación profesional, grado de adaptación de las titulaciones de formación profesional a las necesidades de cualificación del sistema productivo).

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

El resultado esperado de esta actuación es la mejora continuada del sistema y la formación, a través del diseño de un sistema de calidad para los centros de Formación Profesional mediante el impulso de proyectos, como el diseño de instrumentos de evaluación de la calidad del sistema y sus factores condicionantes.

2. Objetivos

En la sociedad actual, en constante cambio y evolución, conseguir mejorar la calidad en la enseñanza se ha convertido en el objetivo prioritario de los Sistemas Educativos. Esta acción incluye inevitablemente la mejora de sus sistemas de gestión, en los que incluyen aspectos como la gestión de calidad y la mejora continua.

Al hablar de Calidad en los Sistemas Educativos, frecuentemente tiende a relacionarse con la calidad científico-técnica, pero debemos tener en cuenta que tan importante como ésta, es la calidad percibida por el usuario. Así, por ejemplo, el trato personalizado o el nivel de formación adquirido constituyen elementos básicos de la calidad percibida.

Hace unos años, la calidad era un elemento competitivo; sin embargo hoy en día, la calidad se ha convertido en un requisito necesario de modo que el Usuario de Servicios así lo entiende y demanda, siendo cada vez más frecuente que los usuarios participen activamente dentro de las organizaciones en el desarrollo de las Políticas de Calidad, mediante comisiones consultivas o grupos focales. Esta participación activa del usuario es el mejor modo de obtener información de primera mano de las necesidades, expectativas y percepciones de los mismos.

Por otro lado, cualquier planteamiento de mejora continua implica conocer cuál es la situación real del servicio prestado para detectar qué aspectos debemos mejorar, tanto desde el punto de vista técnico como desde el punto de vista del usuario.

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

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

Desde el IVECE se considera la necesidad de que, desde las instituciones correspondientes, se aborde un proyecto sobre *Diseño del catálogo de indicadores de calidad para el sistema de gestión de los centros que imparten enseñanzas de formación profesional*, como punto de partida de un proyecto mucho más ambicioso: "*El desarrollo e implantación de las metodologías e instrumentos necesarios para garantizar la calidad del conjunto del sistema educacional*" .

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

Es, por tanto, el objetivo general de este documento como fase inical del proyecto marco para la mejora de la Calidad en el Sistema de Formación Profesional Reglada:

Disponer de un conjunto de indicadores de Calidad que permitan evaluar el grado de eficacia y eficiencia del Sistema de Gestión de los Centros que imparten Formación Profesional Reglada.

3. Introducción

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

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

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

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

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

3.1. La calidad

3.1.1. Consideraciones generales sobre la idea de calidad

En muchas ocasiones se ha relacionado la calidad en centros de educación con términos como: centros de prestigio o centros de excelencia, con centros certificados o acreditados, con centros con buenos recursos económicos y buenas infraestructuras o buenas instalaciones, centros con resultados académicos excelentes, centros con buenos docentes y grandes lideres, con la satisfacción de los padres y alumnos y con evaluación de todo tipo: del sistema, de los procesos educativos, de los resultados...

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

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

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

3.1.2. El Concepto de Calidad: Diversas Acepciones

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

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

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

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

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

La Calidad según la norma UNE:

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

En esta definición debe destacarse:

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

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

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

La Calidad según Ishikawa[1]

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

En esta definición cabe destacar los siguientes términos:

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

Además, no solamente hay que diseñar y producir bienes o servicios con calidad sino que

hay que poner a disposición de los clientes, de forma adecuada, esos bienes y servicios de modo que sean útiles durante todo el tiempo de uso de los mismos.

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

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

Ishikawa[1]: *Es el representante emblemático del movimiento del Control de Calidad en Japón. Nacido en 1915 en el seno de una familia de amplia tradición industrial, se graduó en la Universidad de Tokio el año 1939 en Química Aplicada. De 1939 a 1947 trabaja en la industria y en la Armada. Fue profesor de ingeniería en la misma Universidad, donde comprendió la importancia de los métodos estadísticos, ante la dispersión de datos, para hallar consecuencias.*

En 1949 participa en la promoción del Control de Calidad y, desde entonces trabajó como consultor de numerosas empresas e instituciones comprometidas con la estrategia de desarrollo nacional. Se incorpora a la JUSE: Unión Científicos e Ingenieros Japoneses. El año 1952 Japón entra en la ISO (International Standard Organization), Asociación internacional encargada de establecer los estándares para las diferentes industrias y servicios. El Dr. Ishikawa se incorpora a la misma como miembro en 1960 y, desde 1977, ha sido el Presidente de la representación japonesa. Además, es Presidente del Instituto de Tecnología Musashi de Japón.

Ha obtenido el Premio Deming y el Gran Premio de la Sociedad Norteamericana de Control de Calidad. Esta misma le concedió en 1982 la medalla Shewart "por sus sobresalientes contribuciones al desarrollo, teorías y métodos del Control de Calidad". Define el Control de Calidad como: "desarrollar, diseñar, realizar y mantener un producto de calidad que sea el más económico, el más útil y siempre más satisfactorio para el consumidor".

Basa los Principios de la Calidad en una serie de lemas, que han tenido un gran éxito entre los participantes en Programas de Calidad: "la siguiente persona en el proceso es tu cliente", "el Control Total de Calidad, significa simplemente que hacemos lo que debemos hacer", "el Control de Calidad empieza con formación y termina con formación", etc.

La Calidad según Taguchi[2]

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

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

Taguchi[2]*: El Dr. Genichi Taguchi nació en Japón en 1924, graduándose en la Escuela Técnica de la Universidad Kiryu, y más tarde recibió el Doctorado en la Universidad Kyushu en 1962. Trabajó en el*

Astronomical Department of the Navigation Institute del entonces Imperio Japonés; más tarde trabaja en el Ministerio de Salud Pública y en el Institute of Statistical Mathematics. Sin embargo, su principal etapa profesional ha sido dentro de la Electrical Communication Laboratory (ECL) de la Nippon Telephone and Telegraph Co. (1948-1961) en donde se enfocó a la mejora de la productividad en la investigación y desarrollo.

Posterior a esto, es profesor para la Universidad Aoyama Gaukin de Tokio y consultor para empresas tan importantes como Toyota Motors y Fuji Films. Es miembro de la Japan Association for Quality Control, la Japan Association for Industrial Engineering, la Japan Association for Applied Statistics y la Central Japan Quality Control Association.

Entre sus publicaciones destacan Introduction to Quality Engineering, Systems of Experimental Design, Robust Engineering y The Mahalanobis-Taguchi System. Ha recibido el Premio Deming en cuatro ocasiones por sus aportaciones sobre calidad. En 1989 le es concedida la medalla con banda púrpura al avance tecnológico y económico por el Emperador Akihito.

3.1.3. La calidad en la educación.

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

El Concepto Tradicional de la Calidad

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

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

Esta versión educativa del concepto de Calidad como algo distintivo o excepcional asocia ésta con la *excelencia*, en el sentido de sobrepasar altos estándares, e identifica sus componentes destacando la dificultad presente en el logro de dichos estándares. Este concepto de calidad como excelencia tanto de los "inputs" como de los "outputs" se asocia, en términos de Astin

(1985, 1993), a dos concepciones de la excelencia: una basada en los recursos con que cuenta la institución y la otra basada en la reputación adquirida.

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

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

Calidad conforme a los estándares establecidos

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

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

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

Calidad como adecuación a un objetivo

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

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

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

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

3.1.4. La Calidad Total

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

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

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

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

Conviene precisar que el término producto se refiere al resultado que se obtiene de un proceso o de una actividad. Por consiguiente, en términos generales, este resultado puede ser un producto tangible (por ejemplo, materiales ensamblados o procesados), o intangible (por ejemplo, conocimientos o conceptos) o una combinación de estos. Producto es el

trabajo realizado por un puesto o estación de trabajo. También es producto el resultado de una asesoría, o un servicio educativo, etc. o en general, de todas aquellas actividades donde el resultado obtenido no se percibe como un producto tangible.

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

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

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

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

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

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

- Los valores y las prioridades que orientan la gestión de la organización.
- Los planteamientos lógicos que prevalecen en la gestión de la actividad empresarial.
- Las características de los principales procesos de gestión y decisión.

- Las técnicas y metodologías aplicadas.
- El clima entendido como el conjunto de las percepciones que las personas tienen sobre relaciones, política de personal, ambiente, etc.

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

3.2. Los modelos de Calidad Total

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

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

Sin embargo, la utilización extensiva del término "Modelo de Calidad Total" es muy reciente, empleándose dicho término para referirse a los modelos de calidad desarrollados como bases para los grandes premios a la calidad. Los modelos más conocidos y con mayor reputación son el basado en el Premio Nacional de Calidad de Estados Unidos, el "Malcolm Baldrige", y el basado en el Premio Europeo a la Calidad, conocido como "Modelo Europeo de Excelencia Empresarial". Aunque poco conocido en Occidente, es también importante el "Premio Deming", que es el Premio Nacional a la Calidad de Japón.

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

Para que la autoevaluación sea realmente efectiva es necesario que se realice frente a un modelo de excelencia empresarial adecuado y suficientemente contrastado. Así, las

empresas emplean hoy y cada vez con más asiduidad, como modelo de autoevaluación los criterios de los grandes premios de calidad anteriormente citados.

3.2.1. El premio “Deming”

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

William Edwards Deming nació en 1900 en Wyoming, E.U., al inicio de su carrera se dedicó a trabajar sobre el control estadístico de la calidad, pero la entrada de los E.U. a la Segunda Guerra Mundial y la demanda excesiva de productos por parte de los aliados provocó que las empresas americanas se orientarán a la producción en masa satisfaciendo dicha demanda en un mercado muy estandarizado y muy cerrado, dejando de lado las ideas de Shewhart, Deming y otros precursores. Las autoridades japonesas vieron en los trabajos de este estudioso el motor de arranque de la catastrófica situación en que había quedado el país tras su derrota militar. Japón asumió y desarrollo los planteamientos de Deming, y los convirtió en el eje de su estrategia de desarrollo nacional. En 1950 W. Edward Deming visitó Japón, invitado por la JUSE (Unión de Científicos e Ingenieros Japoneses) dando una serie de conferencias sobre Control de Calidad. A dichas conferencias asistieron un grupo numeroso y seleccionado de directivos de empresas. Los textos se repartieron entre los miembros de la JUSE quién los usó para crear las bases sobre las que instaurar el Premio Deming que se convocó un año después, premiando a aquellas instituciones o personas que se caracterizaran por su interés en implantar la calidad.

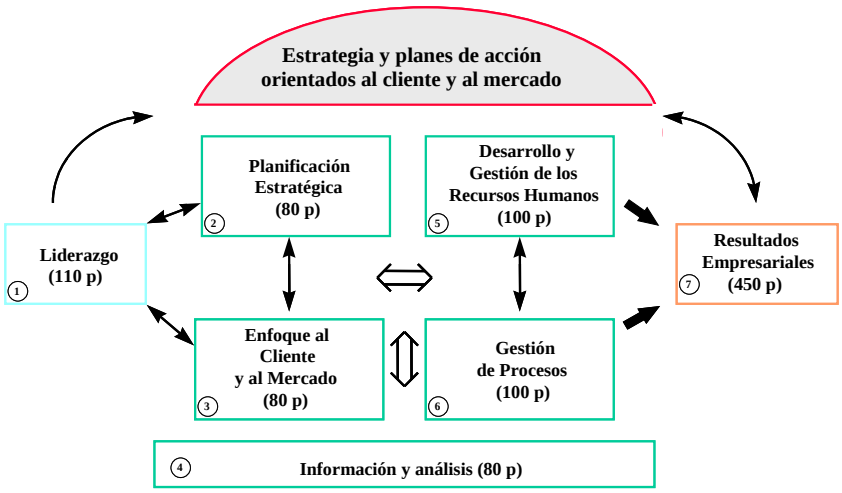
Deming no tuvo un reconocimiento en su país, hasta que en 1980 se le descubrió al participar en un documental de televisión titulado "Si Japón puede ¿por qué nosotros no?". Deming centra su aplicación del Control de la Calidad en la instalación en los procesos del ciclo Plan-Do-Check-Act, o cómo mejorar la calidad mediante el ciclo planear, hacer, verificar y actuar. Ciclo relacionado con diseño, producción, ventas, encuestas y rediseño. También en la importancia de captar la dispersión en las estadísticas y el control de procesos mediante el empleo de cuadros de control.

3.2.2. El “Malcolm Baldrige”

El premio Nacional a la Calidad fue creado en 1986 en EEUU y es conocido como "Malcolm Baldrige", en memoria del Secretario de Comercio impulsor del mismo. El Malcolm Baldrige es poco conocido y empleado fuera de EEUU, si bien es cierto que algunas compañías multinacionales norteamericanas lo utilizan como herramienta de autoevaluación y mejora.

El Malcolm Baldrige es una extraordinaria herramienta para evaluar la gestión de la Calidad Total en la empresa, con unos criterios de una gran profundidad. Concede una enorme importancia al enfoque al cliente y a su satisfacción. El criterio dedicado al cliente es una guía indispensable por su sencillez, claridad de uso y brevedad para enfocar una empresa hacia el cliente. El modelo del Malcolm Baldrige evoluciona cada año, habiendo sufrido en

1997 una gran transformación y quedando sus criterios agrupados según se muestra en la figura siguiente:



Criterios del "Malcolm Baldrige"

El premio trata de promover entre las organizaciones:

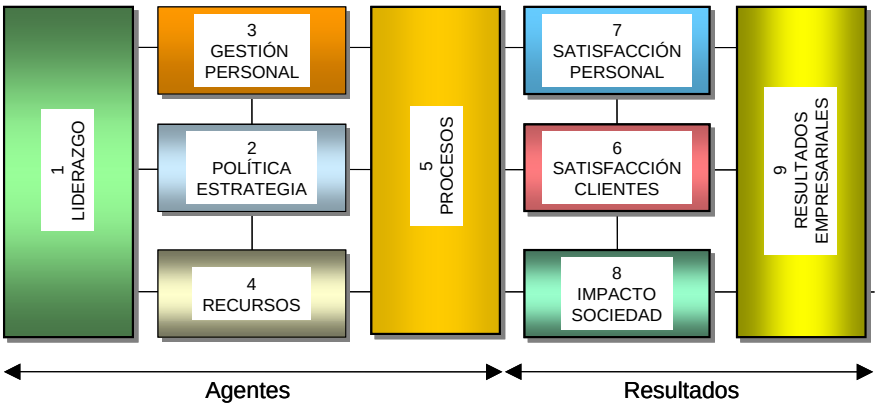
- La preocupación por la calidad total como un elemento clave para la competitividad.
- El entendimiento de los requerimientos para alcanzar la excelencia en la gestión
- El intercambio de información sobre estrategias empresariales con éxito y los beneficios derivados de la implantación de dichas estrategias.

3.2.3. El Modelo Europeo de Excelencia Empresarial

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

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

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



Criterios del Modelo Europeo EFQM

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

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

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

3.2.4. Las Normas ISO-9000

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

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

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

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

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

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

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

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

3.3. La autoevaluación

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

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

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

- El proceso de autoevaluación proporciona un planteamiento muy estructurado basado en datos que permite identificar y evaluar los puntos fuertes y las áreas de mejora del centro medir su progreso periódicamente.

- La autoevaluación del centro educa al personal del mismo (PAS, PD, Dirección, Alumnos) en los Conceptos Fundamentales y en el marco general que permite gestionar y mejorar la organización, relacionando dichos Conceptos y marco general con las responsabilidades de las personas.

- La autoevaluación del centro Integra las distintas iniciativas de mejora en las operaciones habituales.

- La autoevaluación crea un lenguaje y un marco conceptual comunes que permite gestionar y mejorar su organización.

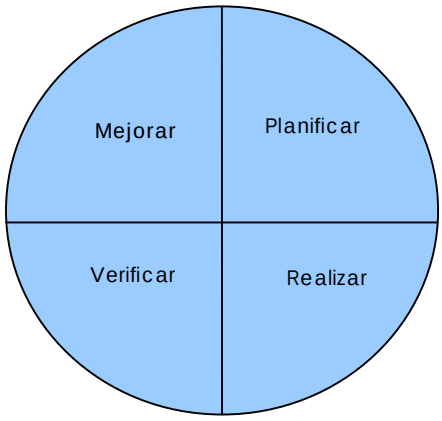
- La autoevaluación facilita la comparación con otros centros, de naturaleza similar o distinta, identificando y permitiendo compartir las "buenas prácticas" en el centro.

- La Autoevaluación evalúa de manera coherente la organización a nivel macro y micro.

- La Autoevaluación ofrece oportunidades para reconocer tanto el progreso como los niveles sobresalientes de rendimiento mediante premios internos.

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

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



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

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

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

Como resultado de la autoevaluación pueden detectarse diversas áreas de mejora, desde las que exigen una decisión de los órganos superiores o directivos de la organización de la que forme parte la unidad, a las que solo necesitan soluciones específicas que están en manos de los responsables de las unidades y de los principales niveles operativos.

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

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

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

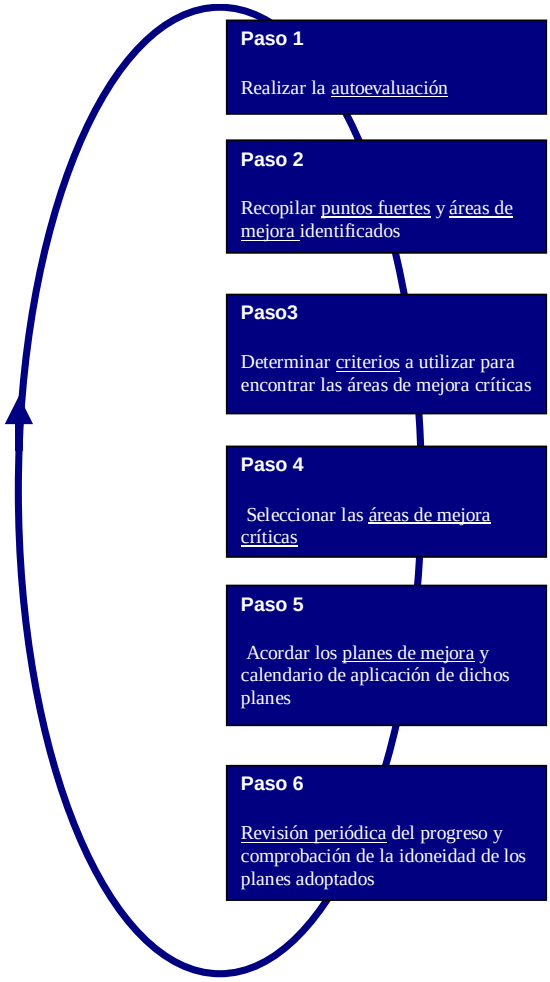
2. **Segundo paso:** Reunir puntos fuertes y las áreas de mejora que hayan sido identificados previamente mediante la autoevaluación.

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

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

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

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



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

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

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

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

3.4. Indicadores

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

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

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

1. Motivos de tipo institucional

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

2. Motivos asociados a sus relaciones con la Administración:

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

3. Motivos asociados a sus relaciones con la sociedad:

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

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

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

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

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

3.4.1. La elaboración de indicadores de gestión.

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

Los requisitos básicos que deben cumplir los indicadores son:

1. Deben reflejar integralmente el cumplimiento de los objetivos institucionales.
2. Los indicadores deben evitar estar condicionados a factores externos, tales como la situación del país o accionar de terceros, ya sean del ámbito público o privado.
3. Deben ser conocidos y accesibles a todos los niveles de la administración pública, así como del público usuario.
4. Los indicadores deben emanar de una actividad participativa, o sea, en el proceso de elaboración se debe involucrar a todos los actores relevantes, de manera tal que se garantice la legitimidad de los mismos y se refuerce el compromiso con la tarea de evaluación y medición.

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

4. Metodología.

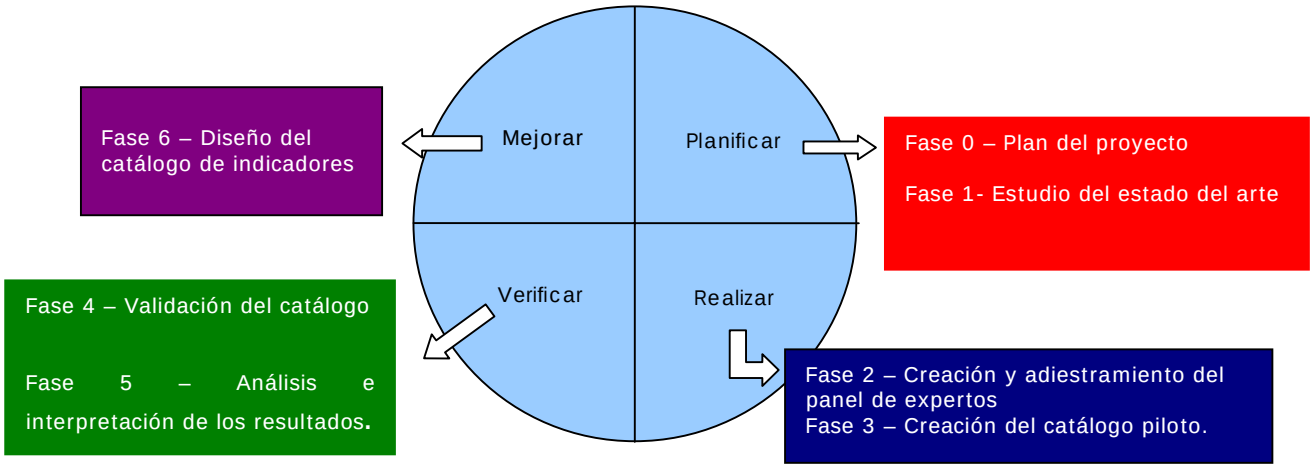
Para llevar a cabo el proyecto se ha contado con la participación de distintos grupos de trabajo e investigación pertenecientes al ámbito de la educación. La dirección del proyecto ha sido responsabilidad del Dr. José Jabaloyes Vivas responsable del área de Ingeniería de Calidad del grupo de investigación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

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

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

Planificación-Realización-Revisión-Mejora.

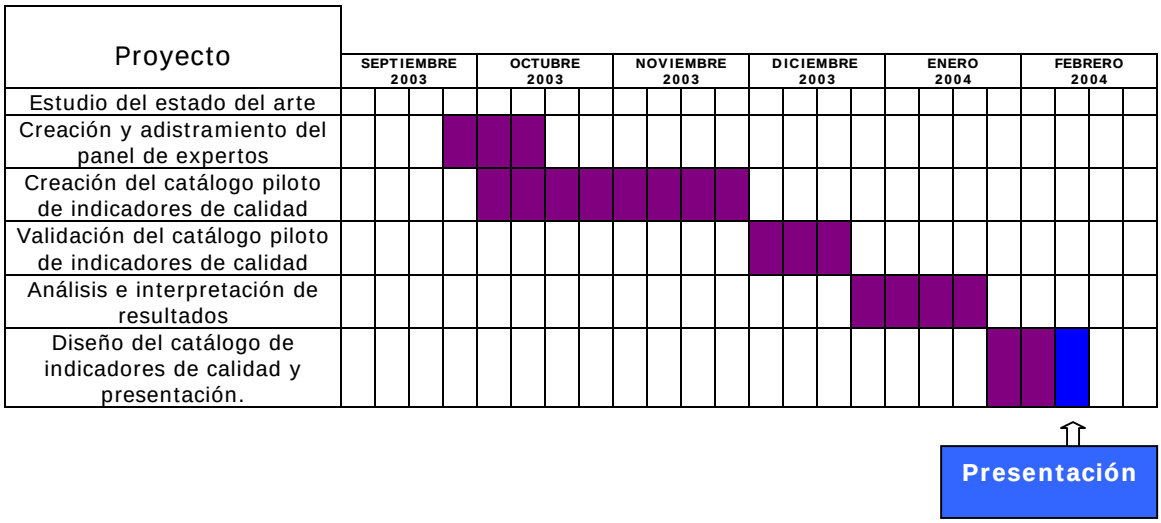
Siguiendo este modo de actuar las fases de este proyecto se enmarcan en:



La fase 0 se ha llevado a cabo durante la segunda quincena del mes de septiembre. El objetivo fundamental de la misma es la planificación del proyecto:

1. Inicio de cada fase
2. Duración de cada fase
3. Responsable de cada fase
4. Recursos económicos
5. Recursos de infraestructura
6. Recursos personales

La planificación temporal del proyecto ha sido la siguiente:



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

Fase 1- Estudio del Estado del Arte.

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

- Sistemas Educativos en Universidades.
- Sistemas Educativos Nacionales para la Formación Profesional.
- Sistemas Educativos Europeos para la Formación Profesional.
- Sistemas Educativos de Formación No Reglada.

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

Fase 2 – Creación y adiestramiento del panel de expertos.

Durante esta segunda fase se ha creado un panel de expertos cuya misión es el desarrollo inicial del catálogo de indicadores de calidad. En el Panel de expertos se han incluido:

- Inspectores de educación: Antonio Martín Calvo y Miguel Calderón Estalayo
- Profesorado de Formación Profesional Reglada: Emilio Martínez Zahonero y Antonio Rueda Vizcaino.
- Personal del IVECE: Carmen Coca Castaño y Amparo García Aleixandre.
- Personal investigador del GADIC: José Miguel Carot Sierra y Mónica Martínez Gómez.

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

Los métodos de consenso utilizados han sido:

1. Técnicas de Grupo Nominal
2. Técnica Delphi
3. Brainstorming

El desarrollo temporal de esta fase se muestra en la tabla. Se han realizado un total de 3 jornadas de 4 horas de duración cada una de ellas (en las celdas se muestra la fecha de las jornadas).

Fase 2 del proyecto	29-2 SEP-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 DIC	8-12 DIC	15-19 DIC
Creación y adiestramiento del panel de expertos	1/10	6/10	13/10									

Fase 3 – Creación del catálogo piloto de indicadores de calidad

El objetivo fundamental de esta fase ha sido llegar a un consenso sobre un primer catálogo de indicadores que posteriormente sería sometido a la validación por unos grupos de expertos (Fase 4). Cómo se ha indicado en la fase anterior las herramientas utilizadas para el diseño de estos indicadores han sido: Técnicas de Grupo Nominal, Técnica Delphi y Brainstorming.

La secuencia de actividades desarrolladas durante esta fase han sido:

1. Estudio de los miembros del panel de las fuentes documentales citadas en la fase 1.

2. Identificación de los grupos de interés de un centro con enseñanzas de formación profesional reglada. Para poder diseñar los indicadores de la gestión de un centro resulta imprescindible identificar los colectivos que están afectados por el resultado de la gestión del centro. El panel de expertos ha identificado 3 grupos de interés de un centro que son:

1. 0Usuarios del centro: Alumnado (1)
2. Personal del centro: Personal docente (2) y personal administrativo y de servicios (3)
3. Sociedad: Inspector de educación del centro (4), empresas empleadoras de alumnos del centro (5), entorno directo del centro [padres, pequeños negocios, transeuntes, asociación de vecinos, etc] (6), administración local (7) y administración educativa (8).

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

Grupo de Interés	DIMENSIÓN
Clientes del centro	1. Satisfacción del alumnado
Personal del centro	1. Motivación del personal de administración y servicios.
	2. Motivación del profesorado
	3. Satisfacción del personal de administración y servicios.
	4. Satisfacción del profesorado
Sociedad	1. Satisfacción de la inspección educativa
	2. Satisfacción de las empresas y entidades colaboradas con el centro.
	3. Satisfacción del entorno del centro.
	4. Satisfacción de la administración local.
	5. Satisfacción de la administración educativa.

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

a. Medidas de percepción de los grupos de interés: estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión implantada en el centro al que pertenecen.

b. Indicadores de rendimiento: predictores de la percepción de los grupos de interés. Son medidas internas y directas sobre los procesos del centro, que permiten compararlas con los objetivos fijados en la planificación del centro, y mejorar sus rendimientos, a la vez que realizar predicciones sobre las percepciones de los grupos de interés. Dado que existen indicadores de este tipo que son comunes para varios grupos de interés, todos estos indicadores se encuentran incluidos en un mismo grupo.

Se han incluido los siguientes INDICADORES:

1. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del alumnado.
2. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del profesorado.
3. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del personal de administración y servicios.
4. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento de los inspectores de educación.
5. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento de las empresas y entidades colaboradas con el centro.
6. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento del entorno del centro.
7. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento de la administración local.
8. Medidas de percepción e Indicadores de rendimiento de la administración educativa.

Este trabajo se ha llevado a cabo en reuniones planificadas a los largo de 12 semanas, tal y como se muestra a continuación (el número interior de la celda indica la fecha exacta de la reunión):

Fase 3 del proyecto Catálogo piloto	15-20 SEPT	22-27 SEPT	29-2 SEP-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 DIC
Indicadores del grupo de interés: alumnado				08/10								
Indicadores del grupo de interés: docente					15/10							
Indicadores del grupo de interés:PAS						22/10						
Indicadores del grupo de interés: entorno físico							31/10					
Indicadores del grupo de interés: empresas								07/11				
Predictores de rendimiento de la organización									12/11			
Indicadores del grupo de interés: administración local y administración educativa										19/11		
Indicadores del grupo de interés: inspección											25/11	

Fase 4 – Validación del catálogo piloto

Una vez desarollado el catálodo de indicadores se ha procedido a su validación por parte de expertos pertenecientes a cada uno de los grupos de interés. Desde el IVECE se ha realizado una selección del panel de validadores para cada uno de los grupos de interés (en el Anexo 2 se adjunta la lista de los componentes de cada panel). A cada grupo de expertos validadores

se le ha entregado la Plantilla del Catálogo Pilóto según la siguiente planificación (en el Anexo 3 se puede ver una de las hojas de la Plantilla que se utilizó para el grupo de la administración educativa):

Grupo	**Categoría de los indicadores a validar**	**Fecha validación**
Alumnado	Alumnado	15 diciembre
Administración Educativa	Administración educativa y empresas	17 diciembre
Inspección Educativa	Todo el catálogo	17 diciembre
Empresas y entidades colaboradoras	Empresas y entidades colaboradoras	18 diciembre
PAS	Personal de Administración y Servicios	5 diciembre
Administraciones local	Administración Local	19 diciembre
Profesorado	Profesorado, alumnado y empresas	18 diciembre
Entorno	Entorno	5 diciembre

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

ϕ 1 2 3 4 5 C 1. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de NULA IMPORTANCIA 2. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de POCA IMPORTANCIA 3. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de RELATIVA IMPORTANCIA 4. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés pero es de BASTANTE IMPORTANCIA 5. Mide la percepción que se tiene desde el grupo de interés y es de MUCHA IMPORTANCIA	**NO ES UN INDICADOR** de la dimensión que se está midiendo Es un indicador **CLAVE** en la medida de la percepción que se tiene desde el grupo de interés

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

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

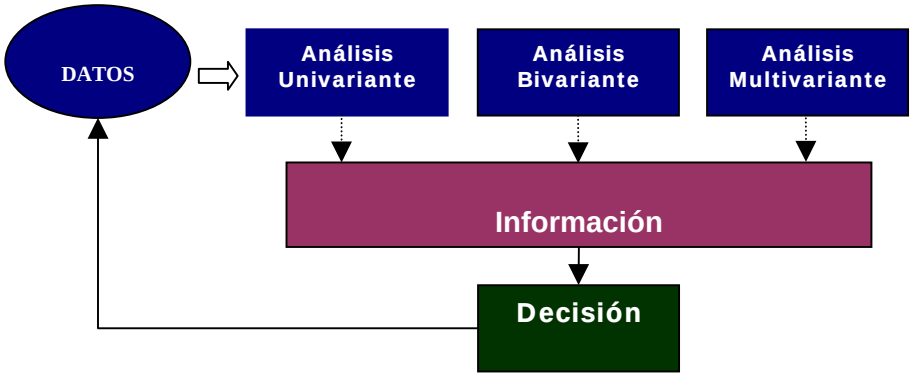
- Si un indicador no es ni clave ni nulo, pero mide la satisfacción del grupo de interés, se deberá utilizar la escala de 1 a 5 variando desde muy poca importancia a mucha importancia.

Fase 5 – Análisis e interpretación de resultados: validación del catálogo de indicadores.

El objetivo de esta fase es alcanzar el consenso sobre el catálogo definitivo de indicadores del sistema de gestión de los centros.

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

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



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

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

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

Fase 6 – Diseño del catálogo de indicadores de calidad y presentación.

Como consecuencia de las sesiones de consenso celebradas con los expertos de cada grupo de interés, se ha construido el siguiente Catálogo de Indicadores de Calidad de la Gestión de los Centros con Enseñanzas de Formación Profesional Reglada.

5. Catálogo de indicadores de calidad.

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

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

5.1. Medidas de percepción de los grupos de interés

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en un centro en el que se imparte formación profesional reglada sobre el centro. Los resultados de cada uno de estos indicadores se medirán a través de encuestas de opinión de cada grupo de interés (Likert de 1 a 5 y S/N).

La estructura del catálogo de medidas de percepción es la siguiente:

Grupo de Interés	DIMENSIÓN	Subdimensión Agrupación de Medidas de percepción asociadas a:
Clientes del centro	1. Satisfacción del alumnado	• Satisfacción con la imagen del centro. • Satisfacción con la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro. • Satisfacción con los procesos clave del centro.
Personal del centro	1. Motivación del personal de administración y servicios.	• Motivación para participar en las actividades que promueve el centro. • Motivación con el trabajo que desempeña.
	2. Motivación del profesorado	• Motivación para participar en las actividades que promueve el centro. • Motivación con el trabajo que desempeña.
	3. Satisfacción del personal de administración y servicios.	• Sat. con la Dirección y estructura organizativa del centro. • Sat. con las relaciones con el personal del centro. • Sat. con el funcionamiento del centro. • Sat. con la imagen del centro. • Sat. con las instalaciones del centro.
	4. Satisfacción del profesorado	• Sat. con la Dirección y estructura organizativa del centro. • Sat. con las relaciones con el personal del centro. • Sat. con el funcionamiento del centro. • Sat. con el funcionamiento de los procesos clave. • Sat. con la imagen del centro. • Sat. con las instalaciones del centro.
Sociedad	1. Satisfacción de la inspección educativa	• Sat. con el funcionamiento de los procesos clave. • Sat. con el funcionamiento de los procesos relativos a la función inspectora. • Sat. con el funcionamiento y la organización interna del centro. • Sat. con el funcionamiento de los procesos con influencia directa en el entorno.

	2. Satisfacción de las empresas y entidades colaboradas con el centro.	• Sat. con el alumnado en prácticas. • Sat. con la gestión realizada desde el centro. • Sat. con los procesos propios del centro.
	3. Satisfacción del entorno del centro.	• Sat. con la gestión realizada desde el centro. • Sat. con los procesos propios del centro.
	4. Satisfacción de la administración local.	• Sat. con la dirección del centro. • Sat. con la gestión realizada desde el centro. • Sat. con los procesos propios del centro.
	5. Satisfacción de la administración educativa.	• Sat. con la dirección del centro. • Sat. con la gestión realizada desde el centro. • Sat. con los procesos propios del centro.

A continuación se muestran los indicadores para cada grupo de interés. En las tablas que se adjunta se indica:

- Código.
- Descripción.
- Categoría del indicador: C = Indicador catalogado como CLAVE

5.1.1. Medidas de percepción del cliente del centro.

El cliente es todo aquel que se beneficia directamente de las actividades del centro. Se ha identificado un único cliente directo de los centros educativos con enseñanza de formación profesional reglada que es el alumnado.

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

5.1.1.1. Medidas de percepción de la satisfacción del alumnado

Como hemos visto, estas medidas se refieren a la percepción que tiene el alumnado de la gestión del centro y de los resultados alcanzados. Los indicadores definidos se agrupan en 3 subdimensiones: (132)

1. MPAL-S.I: (27) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con la imagen del centro: miden la satisfacción del alumnado con la imagen del centro. Son medidas referidas a la percepción del centro como institución educativa y la satisfacción con la infraestructura de que dispone el centro.

2. MPAL-S.F:(57) Medidas de percepción sobre la satisfacción del alumnado con el funcionamiento y la organización del centro. Son medidas referidas a:
    - Dirección y estructura organizativa del centro.
    - Relación con el personal del centro: PAS y PD.
    - Funcionamiento del centro en aspectos educativos generales.
    - Gestión Administrativa del centro.

3. MPAL-S.P: (48) Medidas de percepción sobre la Satisfacción del alumnado con el funcionamiento de los procesos clave. Se han identificado como procesos clave los siguientes:
    - Proceso de enseñanza-aprendizaje.
    - Proceso de la Formación en Centros de Trabajo (FCT).
    - Proceso de inserción laboral y educativa.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPAL-S.I.001	Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de formación profesional.	C
MPAL-S.I.002	Grado de satisfacción del alumnado con los proyectos institucionales del centro.	
MPAL-S.I.003	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de elaboración del Proyecto educativo del centro.	
MPAL-S.I.004	Grado de satisfacción del alumnado con el proyecto educativo del centro.	
MPAL-S.I.005	Grado de satisfacción del alumnado con el Proyecto Curricular del centro.	C
MPAL-S.I.006	Grado de identificación del alumnado con el proyecto educativo del centro.	
MPAL-S.I.007	Grado de satisfacción del alumnado con los programas europeos que se gestionan en el centro.	
MPAL-S.I.008	Grado de satisfacción del alumnado con la información que el exterior recibe del centro.	
MPAL-S.I.009	Grado de satisfacción del alumnado con los signos externos de imagen del centro.	
MPAL-S.I.010	Grado de satisfacción del alumnado con la publicidad institucional del centro.	
MPAL-S.I.011	Grado de satisfacción del alumnado con las entidades que colaboran con el centro.	
MPAL-S.I.012	Grado de satisfacción del alumnado con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MPAL-S.I.013	Grado de satisfacción del alumnado con la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.	
MPAL-S.I.014	Grado de satisfacción del alumnado con la disponibilidad y uso de los talleres del centro y su adaptación a la enseñanza recibida.	C
MPAL-S.I.015	Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	
MPAL-S.I.016	Grado de satisfacción del alumnado con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y los talleres del centro.	
MPAL-S.I.017	Grado de satisfacción del alumnado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.)	
MPAL-S.I.018	Grado de satisfacción del alumnado con las tecnologías utilizadas en el centro.	C
MPAL-S.I.019	Grado de satisfacción del alumnado con el mobiliario y equipos del centro.	C
MPAL-S.I.020	Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de seguridad del centro.	
MPAL-S.I.021	Grado de satisfacción del alumnado con las medidas de higiene del centro.	
MPAL-S.I.022	Grado de satisfacción del alumnado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	
MPAL-S.I.023	Grado de satisfacción del PAS con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	
MPAL-S.I.024	Grado de satisfacción del alumnado con la pertenencia al centro.	C
MPAL-S.I.025	Porcentaje de alumnos que recomendarían a otras personas la entrada en el centro.	C
MPAL-S.I.026	Porcentaje de alumnos que desean mantener relaciones con el centro al finalizar los estudios.	C
MPAL-S.I.027	Porcentaje de alumnos que piensan que pertenece a un centro de prestigio.	C
MPAL.S.F.028	Grado de satisfacción del alumnado con el organigrama funcional del centro.	
MPAL.S.F.029	Grado de satisfacción del alumnado con la dirección del centro.	C
MPAL.S.F.030	Grado de accesibilidad del equipo directivo del centro respecto al alumnado.	C

MPAL.S.F.031	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la organización del centro.	
MPAL.S.F.032	Grado de satisfacción del alumnado con la atención que desde la dirección se da a sus necesidades y preferencias.	
MPAL.S.F.033	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de sus órganos de representación: consejo escolar, junta de delegados, etc.	C
MPAL.S.F.034	Grado de satisfacción del alumnado con el clima de convivencia del centro.	
MPAL.S.F.035	Grado de satisfacción del alumnado con el tutor de ciclo del centro.	C
MPAL.S.F.036	Grado de accesibilidad del tutor de curso del centro respecto al alumnado.	C
MPAL.S.F.037	Grado de satisfacción del alumnado con el jefe de estudios de formación profesional del centro.	
MPAL.S.F.038	Grado de accesibilidad del jefe de estudio de formación profesional del centro respecto al alumnado.	
MPAL.S.F.039	Grado de satisfacción del alumnado con sus relaciones con el profesorado.	C
MPAL.S.F.040	Grado de satisfacción del alumnado con sus relaciones con el profesor-tutor responsable de la FCT.	C
MPAL.S.F.041	Grado de satisfacción del alumnado con el personal de administración y servicios.	
MPAL.S.F.042	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.	
MPAL.S.F.043	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	
MPAL.S.F.044	Grado de satisfacción del alumnado con el centro por como resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos del entorno.	
MPAL.S.F.045	Grado de satisfacción del alumnado con las relaciones que mantiene el centro con los centros de trabajo para la formación del alumnado y su inserción profesional.	C
MPAL.S.F.046	Grado de satisfacción del alumnado con los horarios de los servicios del centro (reprografía, cafetería, secretaría, etc.)	
MPAL.S.F.047	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades extraescolares programadas por el centro.	
MPAL.S.F.048	Grado de satisfacción del alumnado con los horarios extraescolares del centro.	
MPAL.S.F.049	Grado de satisfacción del alumnado con la resolución de quejas y reclamaciones.	
MPAL.S.F.050	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones.	
MPAL.S.F.051	Grado de satisfacción del alumnado con la elección del turno de horario.	
MPAL.S.F.052	Grado de satisfacción del alumnado con la puntualidad y asistencia del profesorado.	
MPAL.S.F.053	Grado de satisfacción del alumnado con el sistema de control de asistencia y puntualidad del alumnado.	
MPAL.S.F.054	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	
MPAL.S.F.055	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los objetivos de formación previstos.	C
MPAL.S.F.056	Grado de satisfacción del alumnado con la información recibida sobre los criterios de evaluación y los logros alcanzados durante el proceso de aprendizaje.	C
MPAL.S.F.057	Grado de satisfacción del alumnado con los canales internos de información y comunicación del centro.	
MPAL.S.F.058	Grado de satisfacción del alumnado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	
MPAL.S.F.059	Grado de satisfacción del alumnado con el departamento de orientación.	
MPAL.S.F.060	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades desarrolladas por los profesores de guardia.	
MPAL.S.F.061	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del Consejo Escolar.	
MPAL.S.F.062	Grado de motivación del alumnado para participar en órganos de representación de alumnos.	
MPAL.S.F.063	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades voluntarias que se promueven en el centro.	

MPAL.S.F.064	Grado de satisfacción del alumnado con las posibilidades de participación en el centro.	
MPAL.S.F.065	Grado de satisfacción del alumnado con los medios que utiliza el centro para informar sobre posibles ofertas de trabajo.	
MPAL.S.F.066	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la biblioteca.	
MPAL.S.F.067	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento de la cafetería.	
MPAL.S.F.068	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento del servicio de comedor.	
MPAL.S.F.069	Grado de satisfacción del alumnado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, etc.)	
MPAL.S.F.070	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión medioambiental del centro.	
MPAL.S.F.071	Grado de satisfacción del alumnado con el plan de evacuación del centro.	
MPAL.S.F.072	Grado de satisfacción del alumnado con la aplicación del reglamento de régimen interior.	C
MPAL.S.F.073	Grado de satisfacción del alumnado con el desarrollo de las pruebas de acceso.	
MPAL.S.F.074	Grado de satisfacción del alumnado con la organización y funcionamiento general del centro.	C
MPAL.S.F.075	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de admisión.	
MPAL.S.F.076	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de matriculación.	
MPAL.S.F.077	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión y el funcionamiento del seguro escolar.	
MPAL.S.F.078	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión de becas.	
MPAL.S.F.079	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión de las actividades de acogida de alumnos.	
MPAL.S.F.080	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión de las actividades de clausura del curso.	
MPAL.S.F.081	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento administrativo del centro.	C
MPAL.S.F.082	Grado de satisfacción del alumnado con el funcionamiento administrativo del centro en lo referente a los FCT.	C
MPAL.S.F.083	Grado de satisfacción del alumnado con el cumplimiento de los horarios del personal administrativo.	
MPAL.S.F.084	Grado de satisfacción del alumnado con la tramitación de expedición de títulos.	
MPAL-S.P.085	Grado de satisfacción del alumnado con la organización horaria de la docencia.	
MPAL-S.P.086	Grado de satisfacción del alumnado con la programación del ciclo formativo.	
MPAL-S.P.087	Grado de satisfacción del alumnado con el profesorado en el proceso de enseñanza.	C
MPAL-S.P.088	Grado de satisfacción del alumnado con los contenidos y actividades de aprendizaje.	
MPAL-S.P.089	Grado de satisfacción del alumnado con los recursos docentes utilizados.	C
MPAL-S.P.090	Grado de satisfacción del alumnado con la metodología docente.	C
MPAL-S.P.091	Grado de satisfacción del alumnado con los medios y tecnologías utilizadas.	C
MPAL-S.P.092	Grado de satisfacción del alumnado con la documentación docente utilizada.	

MPAL-S.P.093	Grado de satisfacción del alumnado con el tiempo que dispone para prácticas con los medios y tecnologías de que dispone el centro.	C
MPAL-S.P.094	Grado de satisfacción del alumnado con la formación recibida.	C
MPAL-S.P.095	Grado de satisfacción del alumnado con los procesos de evaluación.	C
MPAL-S.P.096	Grado de satisfacción del alumnado con su participación en los procesos de evaluación.	
MPAL-S.P.097	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades de recuperación.	
MPAL-S.P.098	Grado de satisfacción del alumnado con el proceso de revisión de notas.	
MPAL-S.P.099	Grado de satisfacción del alumnado con las actividades de repaso.	
MPAL-S.P.100	Grado de satisfacción del alumnado con las sustituciones del profesorado.	
MPAL-S.P.101	Grado de satisfacción del alumnado con el asesoramiento y apoyo del tutor del ciclo.	C
MPAL-S.P.102	Grado de satisfacción del alumnado por como el proceso de enseñanza-aprendizaje incorpora aspectos nuevos con interés relevante para su formación.	
MPAL-S.P.103	Grado de satisfacción del alumnado con los calendarios de las materias.	
MPAL-S.P.104	Grado de satisfacción del alumnado con la orientación profesional y laboral recibida en relación a las salidas profesionales del ciclo cursado.	C
MPAL-S.P.105	Grado de satisfacción del alumnado con la motivación hacia la formación que recibe.	
MPAL-S.P.106	Grado de satisfacción del alumnado con las capacidades adquiridas en el centro.	C
MPAL-S.P.107	Grado de satisfacción del alumnado con el profesorado en las horas de atención al alumnado.	
MPAL-S.P.108	Grado de satisfacción del alumnado con el aprendizaje obtenido para generar actitudes favorables a los cambios y al progreso tecnológico.	
MPAL-S.P.109	Grado de satisfacción del alumnado con la formación en valores recibida.	
MPAL-S.P.110	Grado de satisfacción del alumnado con las tasas de egresados del centro con respecto a los matriculados.	
MPAL-S.P.111	Grado de satisfacción del alumnado con el resultado del proceso de enseñanza/aprendizaje.	C
MPAL-S.P.112	Grado de satisfacción del alumnado con las prácticas realizadas en la empresa.	C
MPAL-S.P.113	Porcentaje de alumnos que conocen el programa formativo de FCT.	C
MPAL-S.P.114	Grado de satisfacción del alumnado con la oferta de empresas para realizar la FCT que ofrece el centro.	C
MPAL-S.P.115	Grado de satisfacción del alumnado con la programación del módulo FCT.	C
MPAL-S.P.116	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión del módulo FCT.	C
MPAL-S.P.117	Grado de satisfacción del alumnado con la asignación y elección de empresa para la realización del FCT.	C
MPAL-S.P.118	Grado de satisfacción del alumnado con la evaluación del módulo FCT.	C
MPAL-S.P.119	Grado de satisfacción del alumnado con el seguimiento del módulo FCT por parte del tutor del centro.	C
MPAL-S.P.120	Grado de satisfacción del alumnado con el instructor de empresa del módulo FCT.	C
MPAL-S.P.121	Grado de satisfacción del alumnado con las capacidades adquiridas con la FCT.	
MPAL-S.P.122	Grado de satisfacción del alumnado con la relación entre la formación recibida y las prácticas realizadas en la empresa.	C
MPAL-S.P.123	Grado de satisfacción del alumnado con las competencias adquiridas sobre la organización productiva correspondiente al perfil profesional con la FCT.	
MPAL-S.P.124	Grado de satisfacción del alumnado con la acogida en la empresa para la realización del módulo FCT.	
MPAL-S.P.125	Grado de satisfacción del alumnado con la relación entre el instructor de empresa y el tutor de centro.	
MPAL-S.P.126	Grado de satisfacción del alumnado con el modo en que el centro soluciona los conflictos con las empresas en lo referente a la realización de la FCT.	
MPAL-S.P.127	Grado de satisfacción del alumnado con la gestión de las exenciones de la FCT.	

MPAL-S.P.128	Grado de satisfacción del alumnado con el resultado del proceso de gestión de la FCT.	C
MPAL-S.P.129	Grado de satisfacción del alumnado con la inserción laboral que promueve el centro.	C
MPAL-S.P.130	Grado de satisfacción del alumnado con la información sobre inserción laboral que se ofrece desde el centro.	C
MPAL-S.P.131	Grado de satisfacción del alumnado con el lugar de inserción laboral que promueve el centro.	C
MPAL-S.P.132	Grado de satisfacción del alumnado con el resultado del proceso de inserción.	C

5.1.2. Medidas de percepción del personal del centro

Se considera personal del centro educativo a cualquier persona, sea cual fuera su responsabilidad y su especialidad, que presta sus servicios al centro. Se han identificado dos grupos:

- Personal de administración y servicios: PAS
- Personal docente: PD

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

- Motivación y satisfacción del Personal de administración y servicios.
- Motivación y satisfacción del Personal Docente.

5.1.2.1. Medidas de percepción de la motivación del Personal de Administración y Servicios:

Estas medidas se agrupan en 2 subdimensiones y miden la motivación que tiene el personal de administración y servicios del centro para: (12)

1. MPPAS-M.A: (4) Motivación para participar en las actividades que promueve el centro.
2. MPPAS-M.T: (8) Motivación con el trabajo que desempeña.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPPAS-M.A.133	Grado de motivación del PAS para implicarse en los proyectos institucionales del centro.	
MPPAS-M.A.134	Grado de motivación del PAS para implicarse en el desarrollo de proyectos de innovación educativa.	
MPPAS-M.A.135	Grado de motivación del PAS para participar en actividades extraescolares.	C
MPPAS-M.A.136	Grado de motivación del PAS para participar en actividades externas establecidas por el centro.	C
MPPAS-M.T.137	Grado de motivación del PAS para trabajar en equipo.	
MPPAS-M.T.138	Grado de motivación del PAS para relacionarse con otros sectores del centro.	
MPPAS-M.T.139	Grado de motivación del PAS para implicarse en los procesos de comunicación del centro.	C
MPPAS-M.T.140	Grado de motivación del PAS para participar en la toma de decisiones del centro.	
MPPAS-M.T.141	Grado de motivación del PAS para tomar iniciativas propias.	C
MPPAS-M.T.142	Grado de motivación del PAS para participar en procesos de mejora continua y gestión del cambio.	C
MPPAS-M.T.143	Grado de motivación del PAS para participar en órganos colegiados.	C
MPPAS-M.T.144	Grado de motivación del PAS para realizar su trabajo diario.	C

5.1.2.2. Medidas de percepción de la motivación del Profesorado

Estas medidas se agrupan en 2 subdimensiones y miden la motivación que tiene el personal docente del centro para: (16)

1. MPPD-M.A: (6) Motivación para participar en las actividades que promueve el centro.
2. MPPD-M.T: (10) Motivación con el trabajo que desempeña.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPPD-M.A.145	Grado de motivación del profesorado para implicarse en el proyecto educativo del centro.	C
MPPD-M.A.146	Grado de motivación del profesorado para implicarse en los proyectos institucionales del centro.	
MPPD-M.A.147	Grado de motivación del profesorado para participar en actividades extraescolares.	
MPPD-M.A.148	Grado de motivación del profesorado para participar en actividades externas establecidas por el centro.	
MPPD-M.A.149	Grado de motivación del profesorado para participar en procesos de mejora continua y gestión del cambio.	C
MPPD-M.A.150	Grado de motivación del profesorado para participar en órganos colegiados.	
MPPD-M.T.151	Grado de motivación del profesorado para tomar iniciativas propias.	

MPPD-M.T.152	Grado de motivación del profesorado para implicarse en el desarrollo de proyectos de innovación educativa.	
MPPD-M.T.153	Grado de motivación del profesorado para trabajar en equipo.	
MPPD-M.T.154	Grado de motivación del profesorado para relacionarse con otros sectores del centro.	C
MPPD-M.T.155	Grado de motivación del profesorado para la realización del plan de acción tutorial establecido por el centro.	
MPPD-M.T.156	Grado de motivación del profesorado para implicarse en los procesos de comunicación del centro.	
MPPD-M.T.157	Grado de motivación del profesorado para participar en la toma de decisiones del centro.	
MPPD-M.T.158	Grado de motivación del profesorado para formar parte del equipo directivo del centro.	
MPPD-M.T.159	Grado de motivación para la realización de su labor docente.	C
MPPD-M.T.160	Grado de motivación para implicarse en planes de formación continua.	

5.1.2.3. Medidas de percepción de la satisfacción del Personal de Administración y Servicios

Estas medidas se refieren a la satisfacción del personal de administración y servicios con la gestión del centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a profesores del centro. Estas medidas se agrupan en 5 subdimensiones: (43)

1. MPPAS-M.D: (8) Satisfacción con la Dirección y Estructura Organizativa del centro: miden resultado de la satisfacción del PAS con la gestión que del mismo realiza la dirección del centro.
2. MPPAS-M.R: (5) Satisfacción con la Relación con el personal del centro: miden el resultado de la satisfacción del PAS con sus relaciones con el resto de personal del centro.
3. MPPAS-M.F: (14) Satisfacción con el Funcionamiento del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro e influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, deportes, etc.)
4. MPPAS-M.I: (9) Satisfacción con la Imagen del centro: miden la satisfacción del PAS con la imagen del centro. Son medidas referidas a la percepción del centro como institución educativa.
5. MPPAS-M.E: (7) Satisfacción con las Instalaciones del centro: miden la satisfacción del PAS con la infraestructura de que dispone el centro.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPPAS-M.D.161	Grado de satisfacción del PAS con el organigrama funcional del centro.	
MPPAS-M.D.162	Grado de satisfacción del PAS con la dirección del centro.	C
MPPAS-M.D.163	Grado de satisfacción del PAS respecto a la accesibilidad que tiene al equipo directivo del centro.	C
MPPAS-M.D.164	Grado de satisfacción del PAS con la información recibida sobre la organización del centro.	
MPPAS-M.D.165	Grado de satisfacción del PAS con la atención que desde la dirección se da a sus necesidades y preferencias.	
MPPAS-M.D.166	Grado de satisfacción del PAS con los reconocimientos recibidos desde la dirección por las tareas realizadas.	C
MPPAS-M.D.167	Grado de satisfacción del PAS con la gestión de los recursos económicos.	
MPPAS-M.D.168	Grado de satisfacción del PAS con la forma de introducir cambios en el centro.	
MPPAS-M.R.169	Grado de satisfacción del PAS con el clima de convivencia del centro.	C
MPPAS-M.R.170	Grado de satisfacción del PAS con sus relaciones con el alumnado.	C
MPPAS-M.R.171	Grado de satisfacción del PAS con respecto a sus compañeros del centro.	C
MPPAS-M.R.172	Grado de satisfacción del PAS con el personal docente.	C
MPPAS-M.R.173	Grado de satisfacción del PAS con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	
MPPAS-M.F.174	Grado de satisfacción del PAS con los horarios de los servicios del centro.	
MPPAS-M.F.175	Grado de satisfacción del PAS con la resolución de quejas y reclamaciones desde el centro.	
MPPAS-M.F.176	Grado de satisfacción del PAS con el proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones del centro.	
MPPAS-M.F.177	Grado de satisfacción del PAS sobre los canales internos de información y comunicación del centro.	
MPPAS-M.F.178	Grado de satisfacción del PAS con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	
MPPAS-M.F.179	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento de la cafetería.	
MPPAS-M.F.180	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento del servicio de limpieza.	
MPPAS-M.F.181	Grado de satisfacción del PAS con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, reprografía, etc.)	
MPPAS-M.F.182	Grado de satisfacción del PAS con la gestión medioambiental del centro	
MPPAS-M.F.183	Grado de satisfacción del PAS con el plan de evacuación del centro	
MPPAS-M.F.184	Grado de satisfacción del PAS con la aplicación del reglamento de régimen interior.	C
MPPAS-M.F.185	Grado de satisfacción del PAS con la organización y funcionamiento general del centro.	C
PP-PAS.M.F.186	Grado de satisfacción del PAS con el funcionamiento administrativo del centro.	C
PP-PAS.M.F.187	Grado de satisfacción del PAS con el puesto que desempeña	C
MPPAS-M.I.188	Grado de satisfacción del PAS con los proyectos institucionales del centro	
MPPAS-M.I.189	Grado de satisfacción del PAS con el proyecto educativo del centro.	
MPPAS-M.I.190	Grado de satisfacción del PAS con la información del centro que se recibe en el exterior.	
MPPAS-M.I.191	Grado de satisfacción del PAS con los signos externos de imagen del centro	
MPPAS-M.I.192	Grado de satisfacción del PAS con las entidades que colaboran con el centro.	

MPPAS-M.I.193	Grado de satisfacción del PAS con la publicidad institucional del centro.	
MPPAS-M.I.194	Porcentaje de PAS que piensa que pertenece a un centro de prestigio.	
MPPAS-M.I.195	Grado de Satisfacción del PAS con la pertenencia al centro.	C
MPPAS-M.I.196	Grado de satisfacción del PAS con los logros personales alcanzados en el centro.	C
MPPAS-M.E.197	Grado de satisfacción del PAS con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MPPAS-M.E.198	Grado de satisfacción del PAS con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	
MPPAS-M.E.199	Grado de satisfacción del PAS con las instalaciones (calefacción, aire, etc.)	
MPPAS-M.E.200	Grado de satisfacción del PAS con el mobiliario y equipos del centro.	C
MPPAS-M.E.201	Grado de satisfacción del PAS con las medidas de seguridad del centro.	C
MPPAS-M.E.202	Grado de satisfacción del PAS con las medidas de higiene del centro.	
MPPAS-M.E.203	Grado de satisfacción del PAS con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	

5.1.2.4. Medidas de percepción de la satisfacción del Profesorado

Estas medidas se refieren a la satisfacción por la gestión que se realiza del centro que tiene el profesorado del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a profesores del centro. Estas medidas se agrupan en 6 subdimensiones: (70)

1. MPPD-S.D: (8) Satisfacción con la Dirección y estructura organizativa del centro: miden la satisfacción del profesorado con la gestión que del mismo realiza la dirección del centro.
2. MPPD-S.R: (9) Satisfacción con la Relación con el personal del centro: miden la satisfacción del profesorado con sus relaciones con el resto de personal del centro.
3. MPPD-S.F: (22) Satisfacción con el Funcionamiento del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro en los que no participa directamente el profesorado del centro pero sí que influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, deportes, etc.)
4. MPPD-S.P: (10) Satisfacción con los Procesos Clave del centro: miden la satisfacción del profesorado del centro con los resultados alcanzados durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, el proceso de realización de la FCT y el proceso de inserción laboral y educativa de su alumnado.
5. MPPD-S.I: (10) Satisfacción con la Imagen del centro: miden la satisfacción del profesorado con la imagen del centro. Son medidas referidas a la percepción del centro como institución educativa.
6. MPPD-S.E: (11) Satisfacción con las instalaciones del centro: miden la satisfacción del profesorado con la infraestructura de que dispone el centro.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPPD-S.D.204	Grado de satisfacción del profesorado con la dirección del centro.	C
MPPD-S.D.205	Grado de accesibilidad del equipo directivo del centro respecto al profesorado.	C
MPPD-S.D.206	Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre la organización del centro.	
MPPD-S.D.207	Grado de satisfacción del profesorado con la información recibida sobre su desarrollo profesional.	
MPPD-S.D.208	Grado de satisfacción del profesorado con la atención que desde la dirección se da a sus necesidades y preferencias.	C
MPPD-S.D.209	Grado de satisfacción del profesorado con los reconocimientos recibidos desde la dirección por las tareas realizadas.	
MPPD-S.D.210	Grado de satisfacción del profesorado con la gestión de los recursos económicos.	
MPPD-S.D.211	Grado de satisfacción del profesorado con la forma de introducir cambios en el centro.	
MPPD-S.R.212	Grado de satisfacción del profesorado con el clima de convivencia del centro.	C
MPPD-S.R.213	Grado de satisfacción del profesorado con sus relaciones con los alumnos.	C
MPPD-S.R.214	Grado de satisfacción del profesorado con el resto de profesores del centro.	C
MPPD-S.R.215	Grado de satisfacción del profesorado con el personal de administración y servicios.	
MPPD-S.R.216	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno institucional.	
MPPD-S.R.217	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con el entorno físico.	
MPPD-S.R.218	Grado de satisfacción del profesorado con las actitudes receptivas de sus superiores.	
MPPD-S.R.219	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con los centros de trabajo para la formación del alumnado.	C
MPPD-S.R.220	Grado de satisfacción del profesorado con las relaciones que mantiene el centro con los centros de trabajo para la inserción profesional del alumnado.	C
MPPD-S.F.221	Grado de satisfacción del profesorado con los resultados académicos que obtienen los alumnos.	C
MPPD-S.F.222	Grado de satisfacción del profesorado por como el centro resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos del entorno.	
MPPD-S.F.223	Grado de satisfacción del profesorado con los horarios de los servicios del centro.	
MPPD-S.F.224	Grado de satisfacción del profesorado con la resolución de quejas y reclamaciones por parte del centro.	
MPPD-S.F.225	Grado de satisfacción del profesorado con el proceso de tratamiento de las quejas y reclamaciones por parte del centro.	
MPPD-S.F.226	Grado de satisfacción del profesorado sobre la información recibida sobre los objetivos de formación previstos.	
MPPD-S.F.227	Grado de satisfacción del profesorado sobre los canales internos de información y comunicación del centro.	
MPPD-S.F.228	Grado de satisfacción del profesorado con el sistema previsto por el centro para medir su grado de satisfacción.	
MPPD-S.F.229	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la biblioteca.	
MPPD-S.F.230	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento de la cafetería.	
MPPD-S.F.231	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del servicio de comedor.	
MPPD-S.F.232	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del servicio de transporte del centro.	
MPPD-S.F.233	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento del servicio de limpieza del centro.	
MPPD-S.F.234	Grado de satisfacción del profesorado con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, reprografía, etc.)	
MPPD-S.F.235	Grado de satisfacción del profesorado con la gestión medioambiental del centro.	

MPPD-S.F.236	Grado de satisfacción del profesorado con el plan de evacuación del centro.	
MPPD-S.F.237	Grado de satisfacción del profesorado con la aplicación del reglamento de régimen interior.	C
MPPD-S.F.238	Grado de satisfacción del profesorado con el funcionamiento administrativo del centro.	C
MPPD-S.F.239	Grado de satisfacción del profesorado con el cumplimiento de los horarios del personal administrativo.	
MPPD-S.F.240	Grado de satisfacción del profesorado con la organización y funcionamiento general del centro.	C
MPPD-S.F.241	Grado de satisfacción del profesorado con los logros personales alcanzados en el centro.	C
MPPD-S.F.242	Grado de satisfacción del profesorado con el puesto que desempeña.	C
MPPD-S.P.243	Grado de satisfacción del profesorado con la organización horaria de la docencia.	
MPPD-S.P.244	Grado de satisfacción del profesorado con la programación de la enseñanza.	C
MPPD-S.P.245	Grado de satisfacción del profesorado con las capacidades adquiridas por los alumnos.	C
MPPD-S.P.246	Grado de satisfacción del profesorado con la formación en valores que reciben los alumnos.	C
MPPD-S.P.247	Grado de satisfacción del profesorado con su programación de aula.	C
MPPD-S.P.248	Grado de satisfacción del profesorado con la programación de aula del resto de profesores.	
MPPD-S.P.249	Grado de satisfacción del profesorado con los medios y tecnologías que pone el centro a su disposición.	C
MPPD-S.P.250	Grado de satisfacción del profesorado con la estabilidad de los grupos docentes.	
MPPD-S.P.251	Grado de satisfacción del profesorado con la oferta de empresas para realizar la FCT que ofrece el centro.	C
MPPD-S.P.252	Grado de satisfacción del profesorado con la gestión del módulo FCT.	C
MPPD-S.I.253	Grado de satisfacción del profesorado con el sistema de formación profesional establecido en la legislación vigente.	
MPPD-S.I.254	Grado de satisfacción del profesorado con el Proyecto Curricular del centro.	C
MPPD-S.I.255	Grado de identificación del profesorado con el proyecto educativo del centro.	C
MPPD-S.I.256	Grado de satisfacción del profesorado con la consecución de los objetivos académicos planificados por el centro.	C
MPPD-S.I.257	Grado de satisfacción del profesorado con los programas europeos que se gestionan en el centro.	
MPPD-S.I.258	Grado de satisfacción del profesorado con la información del centro que se recibe en el exterior.	
MPPD-S.I.259	Grado de satisfacción del profesorado con los signos externos de imagen del centro.	
MPPD-S.I.260	Grado de satisfacción del profesorado con la publicidad institucional del centro.	
MPPD-S.I.261	Grado de satisfacción del profesorado con las entidades que colaboran con el centro.	
MPPD-S.I.262	Grado de satisfacción del profesorado con la pertenencia al centro.	C
MPPD-S.E.263	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de los espacios comunes del centro.	
MPPD-S.E.264	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de las aulas teóricas del centro.	C
MPPD-S.E.265	Grado de satisfacción del profesorado con la disponibilidad y uso de los talleres del centro y su adaptación a la enseñanza que deben impartir.	C
MPPD-S.E.266	Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de los espacios comunes del centro.	
MPPD-S.E.267	Grado de satisfacción del profesorado con el estado de conservación, limpieza y orden de las aulas teóricas y los talleres del centro.	
MPPD-S.E.268	Grado de satisfacción del profesorado con las instalaciones (calefacción, aire, etc.)	

MPPD-S.E.269	Grado de satisfacción del profesorado con las tecnologías utilizadas en el centro.	C
MPPD-S.E.270	Grado de satisfacción del profesorado con el mobiliario y equipos del centro.	
MPPD-S.E.271	Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de seguridad del centro.	
MPPD-S.E.272	Grado de satisfacción del profesorado con las medidas de higiene del centro.	
MPPD-S.E.273	Grado de satisfacción del profesorado con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	

5.1.3. Medidas de percepción del entorno del centro.

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

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

1. Los Inspectores de Educación
2. Las Empresas Empleadoras y Entidades que colaboran con el centro.
3. El Entorno Directo del centro (padres, asociación de vecinos, negocios adyacentes, etc.)
4. La Administración Local.
5. La Administración Educativa

Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a cada uno de los grupos.

5.1.3.1. Medidas de percepción de la satisfacción de la Inspección educativa

Estas medidas se refieren a la percepción que tiene del centro el inspector de educación responsable del mismo. Se han definido los siguientes indicadores, agrupados en 4 subdimensiones: (204)

1. MPIN-S.P: (41) Satisfacción con el funcionamiento de los procesos clave del centro: miden la satisfacción del inspector del centro con los resultados alcanzados durante el proceso de enseñanza-aprendizaje, el proceso de

realización de la FCT y el proceso de inserción laboral y educativa de su alumnado.

2. MPIN-S.I: (53) Satisfacción con el funcionamiento de los procesos relativos a la función inspectora: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participa activamente el inspector e influyen directamente en su satisfacción.

3. MPIN-S.F: (85) Satisfacción con el funcionamiento y la organización interna del centro: miden el resultado de los procesos internos que se realizan en el centro en los que no participa el inspector del centro pero sí que influyen en su satisfacción (procesos administrativos, comedor, biblioteca, deportes, etc.)

4. MPIN-S.E: (25) Satisfacción con el funcionamiento de los procesos con influencia en el entorno del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participa el inspector del centro que influyen en su satisfacción y afectan al entorno directo del centro (imagen, información, conflictividad, empleo, etc.)

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPIN-S.P.274	Grado de satisfacción del inspector con los resultados académicos del alumnado.	
MPIN-S.P.275	Grado de satisfacción del inspector con el ejercicio de la función docente.	C
MPIN-S.P.276	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de los horarios curriculares de los grupos.	C
MPIN-S.P.277	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de los horarios del profesorado.	
MPIN-S.P.278	Grado de satisfacción del inspector con la programación del ciclo formativo.	C
MPIN-S.P.279	Grado de satisfacción del inspector con los contenidos y actividades de enseñanza-aprendizaje.	
MPIN-S.P.280	Grado de satisfacción del inspector con los recursos docentes utilizados.	C
MPIN-S.P.281	Grado de satisfacción del inspector con la metodología docente.	
MPIN-S.P.282	Grado de satisfacción del inspector con los medios y tecnologías docentes utilizadas.	C
MPIN-S.P.283	Grado de satisfacción del inspector con el material didáctico utilizado.	
MPIN-S.P.284	Grado de satisfacción del inspector con los resultados de la formación recibida por los alumnos.	C
MPIN-S.P.285	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de la función tutorial de ciclo.	C
MPIN-S.P.286	Grado de satisfacción del inspector con los procesos de evaluación.	C
MPIN-S.P.287	Grado de satisfacción del inspector con las actividades de recuperación.	C
MPIN-S.P.288	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de revisión de notas.	
MPIN-S.P.289	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de gestión de las reclamaciones sobre calificación de notas.	C
MPIN-S.P.290	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las sustituciones del profesorado.	

MPIN-S.P.291	Grado de satisfacción del inspector con la implicación del profesorado en la realización del plan de acción tutorial establecido por el centro.	
MPIN-S.P.292	Grado de satisfacción del inspector con el asesoramiento y apoyo del tutor del ciclo.	
MPIN-S.P.293	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los procesos de innovación docente en el centro.	
MPIN-S.P.294	Grado de satisfacción del inspector con la gestión del proceso de inserción profesional del alumnado.	
MPIN-S.P.295	Grado de satisfacción del inspector con la orientación profesional y laboral recibida por los alumnos en relación a las salidas profesionales del ciclo cursado.	
MPIN-S.P.296	Grado de satisfacción del inspector con las capacidades adquiridas por los alumnos en el centro.	
MPIN-S.P.297	Grado de satisfacción del inspector con el profesorado en el proceso de enseñanza/aprendizaje.	
MPIN-S.P.298	Grado de satisfacción del inspector con el resultado del proceso de enseñanza/aprendizaje.	C
MPIN-S.P.299	Grado de satisfacción del inspector con el aprendizaje obtenido por los alumnos para generar actitudes favorables a los cambios y al progreso tecnológico.	
MPIN-S.P.300	Grado de satisfacción del inspector con las tasas de egresados del centro con respecto a los matriculados.	
MPIN-S.P.301	Grado de satisfacción del inspector con la información que reciben los alumnos sobre el programa formativo de FCT.	
MPIN-S.P.302	Grado de satisfacción del inspector con la oferta de empresas para realizar la FCT que ofrece el centro.	
MPIN-S.P.303	Grado de satisfacción del inspector con la programación del módulo FCT.	
MPIN-S.P.304	Grado de satisfacción del inspector con la gestión del módulo FCT.	C
MPIN-S.P.305	Grado de satisfacción del inspector con el seguimiento del módulo FCT por parte del tutor del centro.	C
MPIN-S.P.306	Grado de satisfacción del inspector con el instructor de empresa del módulo FCT.	
MPIN-S.P.307	Grado de satisfacción del inspector con las capacidades adquiridas por los alumnos en la FCT.	
MPIN-S.P.308	Grado de satisfacción del inspector con el modo en que el centro soluciona los conflictos con las empresas en los referente a la realización de la FCT.	
MPIN-S.P.309	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las exenciones de la FCT.	
MPIN-S.P.310	Grado de satisfacción del inspector con la inserción laboral que promueve el centro.	
MPIN-S.P.311	Grado de satisfacción del inspector con la información sobre inserción laboral que se ofrece desde el centro.	
MPIN-S.P.312	Grado de satisfacción del inspector con el resultado del proceso de gestión de la FCT.	
MPIN-S.P.313	Grado de satisfacción del inspector con los medios que utiliza el centro para informar sobre posibles ofertas de trabajo a los alumnos.	
MPIN-S.P.314	Grado de satisfacción del inspector con el resultado del proceso de inserción.	C
MPIN-S.I.315	Grado de satisfacción del inspector con la disponibilidad de la dirección del centro con él.	C
MPIN-S.I.316	Grado de satisfacción del inspector con sus relaciones con la dirección del centro.	C
MPIN-S.I.317	Grado de satisfacción del inspector con la información que recibe sobre la organización del centro.	
MPIN-S.I.318	Grado de satisfacción del inspector con la atención que desde la dirección se da a sus requerimientos/demandas.	C
MPIN-S.I.319	Grado de satisfacción del inspector con la respuesta de la dirección a su asesoramiento.	C
MPIN-S.I.320	Grado de satisfacción del inspector con el tiempo de las respuestas del centro a las demandas presentadas por la inspección.	C
MPIN-S.I.321	Grado de satisfacción del inspector con la planificación de grupos y plantillas del centro.	C
MPIN-S.I.322	Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en las Comisiones de Escolarización.	

MPIN-S.I.323	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre la planificación y desarrollo del curso.	
MPIN-S.I.324	Grado de satisfacción del inspector con la información que reciben los alumnos sobre la planificación y desarrollo del curso.	
MPIN-S.I.325	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre los objetivos de formación previstos.	
MPIN-S.I.326	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre los criterios de evaluación.	
MPIN-S.I.327	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre los logros alcanzados durante el proceso de aprendizaje.	
MPIN-S.I.328	Grado de satisfacción del inspector con el proyecto educativo del centro.	
MPIN-S.I.329	Grado de satisfacción del inspector con proyecto curricular del centro.	
MPIN-S.I.330	Grado de satisfacción del inspector con la programación general de aula.	
MPIN-S.I.331	Grado de satisfacción del inspector con el programa general anual del centro.	
MPIN-S.I.332	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del PEC.	
MPIN-S.I.333	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del PC ciclo.	
MPIN-S.I.334	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del PGA.	
MPIN-S.I.335	Grado de satisfacción del inspector con la elaboración de la memoria final del centro.	
MPIN-S.I.336	Grado de satisfacción del inspector con los contenidos de la memoria final de curso.	
MPIN-S.I.337	Grado de satisfacción del inspector con el centro en las comisiones de escolarización.	
MPIN-S.I.338	Grado de satisfacción del inspector con el centro en el cumplimiento de la normativa vigente que le afecta.	C
MPIN-S.I.339	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre evaluación.	C
MPIN-S.I.340	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre las exenciones de la FCT.	C
MPIN-S.I.341	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre propuestas de expedición de títulos.	C
MPIN-S.I.342	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre la admisión del alumnado.	C
MPIN-S.I.343	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre el acceso a los ciclos formativos.	
MPIN-S.I.344	Grado de satisfacción del inspector con el centro en el cumplimiento de los plazos marcados.	
MPIN-S.I.345	Grado de satisfacción del inspector con la elaboración de la documentación por el centro que le es pertinente.	C
MPIN-S.I.346	Grado de satisfacción del inspector con la elaboración de la documentación administrativa por el centro.	
MPIN-S.I.347	Grado de satisfacción del inspector con la elaboración de la documentación académica por el centro.	
MPIN-S.I.348	Grado de satisfacción del inspector con la cumplimentación de las actas de evaluación.	C

MPIN-S.I.349	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de solicitudes de los libros de calificaciones.	
MPIN-S.I.350	Grado de satisfacción del inspector con la cumplimentación de los libros de calificaciones y actas.	C
MPIN-S.I.351	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las bases de datos documentales del centro (libros de actas, expedientes, etc.)	
MPIN-S.I.352	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida por parte del centro para la confección de las bases de datos de la Dirección Territorial.	
MPIN-S.I.353	Grado de satisfacción del inspector con la gestión, desde el centro, del proceso de negociación de sus plantillas.	C
MPIN-S.I.354	Grado de satisfacción del inspector con la organización de los grupos de alumnos.	C
MPIN-S.I.355	Grado de satisfacción del inspector con el control del absentismo del profesorado.	C
MPIN-S.I.356	Grado de satisfacción del inspector con el control del absentismo del alumnado.	C
MPIN-S.I.357	Grado de satisfacción del inspector con los procesos de elección de órganos unipersonales.	
MPIN-S.I.358	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de elección de órganos colegiados.	
MPIN-S.I.359	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento del calendario escolar del centro.	C
MPIN-S.I.360	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo del comienzo del curso.	
MPIN-S.I.361	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento del ROF.	C
MPIN-S.I.362	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento del RRI.	C
MPIN-S.I.363	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de la normativa sobre derechos y deberes del alumnado.	C
MPIN-S.I.364	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los expedientes y sanciones disciplinarios.	
MPIN-S.I.365	Grado de satisfacción del inspector con la información recibida sobre la escolarización del alumnado.	
MPIN-S.I.366	Grado de satisfacción del inspector con los informes de actuación de los funcionarios en prácticas de los diferentes cuerpos docentes.	
MPIN-S.I.367	Grado de satisfacción del inspector con la adjudicación del centro.	
MPIN-S.F.368	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece al alumnado sobre el sistema de la formación profesional.	C
MPIN-S.F.369	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece a su personal del sistema de la formación profesional.	C
MPIN-S.F.370	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece a alumnos de los proyectos institucionales del centro.	
MPIN-S.F.371	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece a su personal de los proyectos institucionales del centro.	C
MPIN-S.F.372	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece a alumnos del Proyecto Curricular del centro.	
MPIN-S.F.373	Grado de satisfacción del inspector con la información, que el centro ofrece a su personal, del Proyecto Curricular del centro.	

MPIN-S.F.374	Grado de satisfacción del inspector con la participación en programas europeos.	
MPIN-S.F.375	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de los programas europeos en los que participa el centro.	
MPIN-S.F.376	Grado de satisfacción del inspector con la información que el centro ofrece al alumnado de los programas europeos en los que participa el centro.	
MPIN-S.F.377	Grado de satisfacción del inspector con la información, que el centro ofrece a su personal, de los programas europeos en los que participa el centro.	
MPIN-S.F.378	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza de las aulas teóricas del centro.	C
MPIN-S.F.379	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza de los talleres del centro y su adaptación a la enseñanza recibida.	C
MPIN-S.F.380	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza de las instalaciones (calefacción, aire, etc.)	
MPIN-S.F.381	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza de con las tecnologías utilizadas en el centro.	C
MPIN-S.F.382	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza del mobiliario y equipos del centro.	
MPIN-S.F.383	Grado de satisfacción del inspector con las medidas de seguridad de que dispone el centro.	
MPIN-S.F.384	Grado de satisfacción del inspector con las medidas de higiene del centro.	
MPIN-S.F.385	Grado de satisfacción del inspector con las soluciones del centro ante barreras arquitectónicas.	
MPIN-S.F.386	Grado de satisfacción del inspector con la gestión que se realiza de los espacios comunes del centro.	C
MPIN-S.F.387	Grado de satisfacción del inspector con la disponibilidad de la dirección del centro con el personal y el alumnado del centro.	
MPIN-S.F.388	Grado de satisfacción del inspector con el Sistema de Gestión de calidad implantado en el centro.	C
MPIN-S.F.389	Grado de satisfacción del inspector con la implicación de la dirección en el Sistema de Gestión de calidad implantado en el centro.	C
MPIN-S.F.390	Grado de satisfacción del inspector con la capacidad de liderazgo de la dirección del centro.	C
MPIN-S.F.391	Grado de satisfacción del inspector con la asignación de funciones por parte de la dirección.	C
MPIN-S.F.392	Grado de satisfacción del inspector con las funciones ejercidas por el equipo directivo.	
MPIN-S.F.393	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los recursos económicos de que dispone el centro.	C
MPIN-S.F.394	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los recursos humanos de que dispone el centro.	C
MPIN-S.F.395	Grado de satisfacción del inspector con la equidad en el trato de la dirección hacia el personal del centro.	
MPIN-S.F.396	Grado de satisfacción del inspector con las relaciones que los responsables del centro mantienen con las personas del entorno del centro.	
MPIN-S.F.397	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento de sus órganos de participación: consejo escolar, junta de delegados, etc.	C
MPIN-S.F.398	Grado de satisfacción del inspector con el clima de convivencia del centro.	C
MPIN-S.F.399	Grado de satisfacción del inspector con el personal de administración y servicios del centro.	
MPIN-S.F.400	Grado de satisfacción del inspector con los horarios de los servicios del centro.	
MPIN-S.F.401	Grado de satisfacción del inspector con las actividades extraescolares programadas por el centro.	
MPIN-S.F.402	Grado de satisfacción del inspector con los horarios extraescolares del centro.	

MPIN-S.F.403	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de resolución de quejas y reclamaciones por parte del centro.	C
MPIN-S.F.404	Grado de satisfacción del inspector con la participación del profesorado en planes de formación continua.	
MPIN-S.F.405	Grado de satisfacción del inspector con el personal del centro en la toma de iniciativas propias.	
MPIN-S.F.406	Grado de satisfacción del inspector con la participación del personal del centro en procesos de mejora continua y gestión del cambio	
MPIN-S.F.407	Grado de satisfacción del inspector con los logros personales alcanzados por el Personal del centro.	
MPIN-S.F.408	Grado de satisfacción del inspector con la puntualidad y asistencia del profesorado.	C
MPIN-S.F.409	Grado de satisfacción del inspector con la puntualidad y asistencia del PAS.	
MPIN-S.F.410	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del alumnado.	
MPIN-S.F.411	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del profesorado.	C
MPIN-S.F.412	Grado de satisfacción del inspector con el sistema de control de asistencia y puntualidad del PAS.	
MPIN-S.F.413	Grado de satisfacción del inspector con los canales internos de información y comunicación del centro.	
MPIN-S.F.414	Grado de satisfacción del inspector con la implicación del personal del centro en los procesos de comunicación del centro.	
MPIN-S.F.415	Grado de satisfacción del inspector con el sistema previsto por el centro para medir el grado de satisfacción del alumnado.	
MPIN-S.F.416	Grado de satisfacción del inspector con el sistema previsto por el centro para medir el grado de satisfacción de su personal.	
MPIN-S.F.417	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del departamento de orientación.	
MPIN-S.F.418	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del departamento de familia profesional.	
MPIN-S.F.419	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del departamento de practicas.	
MPIN-S.F.420	Grado de satisfacción del inspector con la coordinación entre los departamentos del centro.	
MPIN-S.F.421	Grado de satisfacción del inspector con las relaciones existentes entre los profesores del centro.	
MPIN-S.F.422	Grado de satisfacción del inspector con las relaciones existentes entre el PAS del centro.	
MPIN-S.F.423	Grado de satisfacción del inspector con las relaciones existentes entre el PAS y el profesorado del centro.	
MPIN-S.F.424	Grado de satisfacción del inspector con las relaciones existentes entre el alumnado del centro y su personal docente y administrativo.	
MPIN-S.F.425	Grado de satisfacción del inspector con las actividades desarrolladas por los profesores de guardia.	
MPIN-S.F.426	Grado de satisfacción del inspector con la participación del centro en proyectos de innovación, acción profesional, etc.	
MPIN-S.F.427	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento del Consejo Escolar	C
MPIN-S.F.428	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento de la biblioteca.	
MPIN-S.F.429	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento de la cafetería.	
MPIN-S.F.430	Grado de satisfacción del inspector con los servicios auxiliares que proporciona el centro (taquillas, teléfono, reprografía, etc.)	

MPIN-S.F.431	Grado de satisfacción del inspector con la gestión medioambiental del centro	
MPIN-S.F.432	Grado de satisfacción del inspector con la gestión del plan de evacuación del centro	
MPIN-S.F.433	Grado de satisfacción del inspector con la aplicación del reglamento de régimen interior.	C
MPIN-S.F.434	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de la prestación de servicios para autofinanciarse.	
MPIN-S.F.435	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de escolarización y admisión del alumnado.	
MPIN-S.F.436	Grado de satisfacción del inspector con la gestión y el funcionamiento del seguro escolar.	
MPIN-S.F.437	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de becas.	
MPIN-S.F.438	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las actividades de acogida de alumnos.	
MPIN-S.F.439	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las actividades de clausura del curso.	
MPIN-S.F.440	Grado de satisfacción del inspector con la autoevaluación realizada por el centro sobre su funcionamiento.	
MPIN-S.F.441	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento administrativo del centro.	C
MPIN-S.F.442	Grado de satisfacción del inspector con el funcionamiento administrativo del centro en lo referente a las FCT.	
MPIN-S.F.443	Grado de satisfacción del inspector con el plan de emergencia diseñado por el centro.	
MPIN-S.F.444	Grado de satisfacción del inspector con las medidas adoptadas para el cumplimiento del plan de emergencia diseñado por el centro.	
MPIN-S.F.445	Grado de satisfacción del inspector con las solicitudes para la cesión de los locales del centro en el marco de los acuerdos establecidos.	
MPIN-S.F.446	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de las actividades formativas no regladas.	
MPIN-S.F.447	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de expedición de títulos.	
MPIN-S.F.448	Grado de satisfacción del inspector con el proceso de solicitud de premios extraordinarios.	
MPIN-S.F.449	Grado de satisfacción del inspector con la gestión del proceso de estancia formativa del profesorado del centro en empresas.	
MPIN-S.F.450	Grado de satisfacción del inspector con el cumplimiento de las tareas formativas vinculadas a proyectos de formación en centros.	
MPIN-S.F.451	Grado de satisfacción del inspector con el desarrollo de programas de normalización lingüística en ciclos formativos.	
MPIN-S.F.452	Grado de satisfacción del inspector con la implicación del personal del centro para trabajar en equipo.	
MPIN-S.E.453	Grado de satisfacción del inspector con la publicidad que se realiza del centro.	
MPIN-S.E.454	Grado de satisfacción del inspector con los signos externos de imagen del centro.	
MPIN-S.E.455	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con el ayuntamiento de su localidad.	
MPIN-S.E.456	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con su entorno físico.	
MPIN-S.E.457	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con el AMPA.	
MPIN-S.E.458	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con la asociación de alumnos.	

MPIN-S.E.459	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con la asociación de antiguos alumnos.	
MPIN-S.E.460	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con las empresas del entorno.	C
MPIN-S.E.461	Grado de satisfacción del inspector con la colaboración y relaciones del centro con el entorno institucional.	
MPIN-S.E.462	Grado de satisfacción del inspector con la gestión del mantenimiento de las zonas externas del centro.	
MPIN-S.E.463	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de los residuos que genera el centro.	
MPIN-S.E.464	Grado de insatisfacción del inspector con los ruidos ocasionados por el centro.	
MPIN-S.E.465	Grado de satisfacción del inspector con la gestión de la entrada y salida del alumnado y personal del centro.	
MPIN-S.E.466	Grado de satisfacción del inspector con el nivel de seguridad en el entorno del centro.	
MPIN-S.E.467	Grado de satisfacción del inspector con la seguridad vial en el entorno del centro.	
MPIN-S.E.468	Grado de satisfacción del inspector con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MPIN-S.E.469	Grado de satisfacción del inspector con la transmisión del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno que realiza el centro.	
MPIN-S.E.470	Grado de satisfacción del inspector con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MPIN-S.E.471	Grado de satisfacción del inspector con la incidencia del centro en el incremento del crecimiento del empleo en el entorno.	
MPIN-S.E.472	Grado de satisfacción del inspector con el impacto social del centro en el entorno.	
MPIN-S.E.473	Grado de satisfacción del inspector con el centro por cómo resuelve los problemas lúdicos del entorno.	
MPIN-S.E.474	Grado de satisfacción del inspector con el centro por cómo resuelve los problemas formativos del entorno.	C
MPIN-S.E.475	Grado de satisfacción del inspector con el centro por cómo resuelve los problemas educativos del entorno.	C
MPIN-S.E.476	Grado de satisfacción del inspector con las actuaciones del centro relativas a la conflictividad que se genera en su entorno.	
MPIN-S.E.477	Grado de satisfacción del inspector con el prestigio que tiene el centro.	

5.1.3.2. Medidas de percepción de la satisfacción de las empresas y entidades colaboradoras con el centro.

Estas medidas se refieren a la percepción que tienen del centro las empresas y entidades que colaboran con el mismo en la formación del alumnado a través del desarrollo del módulo de FCT. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a directores y tutores de empresas que colaboran con el centro, agrupados en 3 subdimensiones: (35)

1. MPEM-S.A: (13) Satisfacción con el alumnado: miden la satisfacción de las empresas con los alumnos encuento a los resultados que ofrecen en la realización de la FCT.

2. MPED-S.G: (18) Satisfacción con la gestión realizada desde el centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participan las empresas empleadoras de alumnos.

3. MPED-S.P: (4) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participan las empresas empleadoras de alumnos pero sí que influyen en la satisfacción de la misma. Mide la imagen que se tiene del centro en las empresas empleadoras.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPEM-S.A.478	Grado de satisfacción con la preparación académica y la competencia profesional del alumnado para desempeñar el trabajo.	C
MPEM-S.A.479	Grado de satisfacción con las habilidades del alumnado para desempeñar el trabajo.	C
MPEM-S.A.480	Grado de satisfacción con el comportamiento cívico del alumnado.	
MPEM-S.A.481	Grado de satisfacción con las capacidades del alumnado.	C
MPEM-S.A.482	Grado de satisfacción con la capacidad del alumnado para resolver problemas.	C
MPEM-S.A.483	Grado de satisfacción con la capacidad del alumnado para adaptarse a cambios.	
MPEM-S.A.484	Grado de satisfacción con la capacidad del alumnado para integrarse en la empresa.	C
MPEM-S.A.485	Grado de satisfacción con la capacidad de comunicación del alumnado.	
MPEM-S.A.486	Grado de satisfacción con el trato al cliente de la empresa por el alumnado.	C
MPEM-S.A.487	Grado de satisfacción con el comportamiento profesional del alumnado.	C
MPEM-S.A.488	Grado de satisfacción con el cumplimiento del horario por el alumnado.	C
MPEM-S.A.489	Grado de satisfacción con el trabajo realizado por el alumnado.	C
MPEM-S.A.490	Grado de satisfacción con el rendimiento global del alumnado.	C
MPEM-S.G.491	Grado de satisfacción con la gestión administrativa que se ha realizado desde el centro educativo.	
MPEM-S.G.492	Grado de satisfacción con la gestión administrativa relativa a la firma de convenios entre el centro y la entidad colaboradora.	

MPEM-S.G.493	Grado de satisfacción con la formación del profesorado que ha participado	
MPEM-S.G.494	Grado de satisfacción con el tutor de FCT del centro.	C
MPEM-S.G.495	Grado de satisfacción con el tiempo que el tutor de FCT del centro dedica al diseño, desarrollo y seguimiento de las prácticas.	C
MPEM-S.G.496	Grado de satisfacción con la información recibida en la entidad colaboradora sobre el desarrollo de la FCT en la entidad colaboradora.	C
MPEM-S.G.497	Grado de satisfacción con la organización horaria de la FCT.	C
MPEM-S.G.498	Porcentaje de entidades colaboradoras para las que la FCT ha cubierto las expectativas que se había marcado.	C
MPEM-S.G.499	Grado de satisfacción con la asignación del alumnado que ha realizado el centro.	C
MPEM-S.G.500	Grado de satisfacción en las relaciones con el profesorado que ha participado en la FCT.	
MPEM-S.G.501	Grado de satisfacción en las relaciones con el personal de administración y servicios del centro.	
MPEM-S.G.502	Grado de satisfacción en las relaciones con la dirección del centro.	
MPEM-S.G.503	Grado de satisfacción con el apoyo recibido desde el centro.	
MPEM-S.G.504	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las propuestas que desde la entidad colaboradora se le realizan.	C
MPEM-S.G.505	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las quejas y reclamaciones que desde la entidad colaboradora se le realizan.	C
MPEM-S.G.506	Grado de satisfacción con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que se demandan desde la entidad colaboradora al centro.	C
MPEM-S.G.507	Grado de satisfacción con los canales de comunicación con el centro.	
MPEM-S.G.508	Porcentaje de entidades colaboradoras que opinan que la FCT es eficaz como sistema de encontrar empleo para los alumnos.	
MPEM-S.P.509	Porcentaje de entidades colaboradoras que creen que el centro educativo es de prestigio.	
MPEM-S.P.510	Porcentaje de entidades colaboradoras que valoran el título de la FP a la hora de contratar a un alumno.	
MPEM-S.P.511	Grado de satisfacción con la información recibida en la entidad colaboradora sobre las actividades que se realizan en el centro.	
MPEM-S.P.512	Grado de satisfacción con la información recibida en la entidad colaboradora sobre las características de la s FCT.	

5.1.3.3. Medidas de percepción de la satisfacción del entorno del centro.

Estas medidas se refieren a la percepción que se tiene desde el entorno directo al centro. Se han definido los siguientes indicadores, medidos fundamentalmente a través de encuestas a padres, pequeñas empresas del entorno, asociaciones de vecinos y transeúntes habituales. Estas medidas se encuentran agrupadas en 2 subdimensiones: (33)

1. MPED-S.G: (26) Satisfacción con la gestión realizada desde el centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participa el entorno.

2. MPED-S.P: (7) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participa el entorno pero sí que influyen en la satisfacción de la misma. Miden la imagen que el entorno tiene del centro.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPED-S.P.513	Porcentaje de personas que creen que el centro genera conflictividad en su entorno.	
MPED-S.P.514	Grado de satisfacción con el comportamiento de los alumnos en el exterior.	C
MPED-S.P.515	Grado de satisfacción con el comportamiento del personal en el exterior.	C
MPED-S.P.516	Grado de satisfacción con las actividades que se desarrollan en el centro.	C
MPED-S.P.517	Grado de satisfacción con la información que recibe el entorno de las actividades que se desarrollan en el centro.	
MPED-S.P.518	Grado de satisfacción con la información que recibe el entorno del funcionamiento del centro.	
MPED-S.P.519	Grado de satisfacción con la información que reciben en el entorno sobre la FP en general.	
MPED-S.P.520	Grado de satisfacción con la información que reciben en el entorno sobre las enseñanzas de FP en el centro.	
MPED-S.P.521	Grado de satisfacción con la gestión de la limpieza de las zonas externas del centro.	
MPED-S.P.522	Grado de satisfacción con la gestión de los residuos que genera el centro.	
MPED-S.P.523	Grado de insatisfacción con los ruidos ocasionados por el centro.	
MPED-S.P.524	Grado de satisfacción con la gestión de la entrada y salida de alumnos y personal del centro.	C

MPED-S.P.525	Grado de satisfacción con el nivel de seguridad en el entorno del centro.	
MPED-S.P.526	Grado de satisfacción con la seguridad vial en el entorno del centro.	
MPED-S.P.527	Grado de satisfacción con la gestión de la evacuación del centro.	
MPED-S.P.528	Grado de satisfacción con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MPED-S.P.529	Grado de satisfacción con la incidencia del centro en el incremento del crecimiento del empleo en el entorno.	
MPED-S.P.530	Grado de satisfacción con el impacto social del centro en el entorno.	
MPED-S.P.531	Grado de satisfacción con el impacto económico del centro en el entorno.	
MPED-S.P.532	Grado de satisfacción con la transmisión del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno que se realiza desde el centro.	
MPED-S.P.533	Porcentaje de personas que creen que el entorno ha mejorado con el centro.	C
MPED-S.P.534	Porcentaje de personas que creen que el centro da prestigio al entorno.	C
MPED-S.P.535	Grado de satisfacción con el centro por cómo resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos de su entorno.	
MPED-S.P.536	Porcentaje de personas que creen que el centro colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra.	
MPED-S.P.537	Porcentaje de personas que creen que los programas en los que participa el centro tienen influencia en el entorno.	
MPED-S.P.538	Porcentaje de personas que creen que el centro se preocupa por los problemas del entorno.	
MPED-S.G.539	Grado de satisfacción con las relaciones con los responsables del centro.	C
MPED-S.G.540	Grado de satisfacción con la comunicación con los responsables del centro.	C
MPED-S.G.541	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las propuestas que desde el entorno se le realizan.	
MPED-S.G.542	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las quejas y reclamaciones que desde el entorno se le realizan.	C
MPED-S.G.543	Grado de satisfacción con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que se demandan al centro.	C
MPED-S.G.544	Grado de satisfacción con el estado de las instalaciones que el centro pone a disposición de los habitantes del entorno.	
MPED-S.G.545	Grado de accesibilidad a las instalaciones del centro.	

5.1.3.4. Medidas de percepción de la satisfacción de la administración local

Estas medidas se refieren a la percepción que se tiene desde la administración local (ayuntamientos) de la gestión que se realiza del centro. Estas medidas se encuentran agrupadas en 3 subdimensiones: (54)

1. MPAL-S.D: (8) Satisfacción con la dirección: miden la satisfacción de la administración local con la dirección por como realiza sus tareas relacionadas con ella.

2. MPAL-S.G: (22) Satisfacción con la gestión realizada desde el centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participa la administración local.

3. MPAL-S.P: (24) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participa la administración local pero sí que influyen en la satisfacción de la misma. Miden la imagen que del centro se tiene en su entorno y en la propia administración.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPAL-S.D.546	Grado de satisfacción con las relaciones con los responsables del centro.	C
MPAL-S.D.547	Grado de satisfacción con la comunicación con los responsables del centro.	C
MPAL-S.D.548	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro impulsa los procesos de relación con las empresas.	C
MPAL-S.D.549	Grado de satisfacción con el conocimiento que la dirección del centro tiene del marco legal y normativo.	C
MPAL-S.D.550	Grado de satisfacción con el sistema de gestión de calidad del centro.	
MPAL-S.D.551	Grado de satisfacción con la implicación de la dirección en el sistema de gestión de calidad del centro.	
MPAL-S.D.552	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro impulsa la educación en valores.	
MPAL-S.D.553	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro facilita las vías de participación a todos los colectivos internos y externos al centro.	
MPAL-S.G.554	Grado de satisfacción con las actuaciones del centro para tratar la conflictividad que se genera en su entorno.	C
MPAL-S.G.555	Grado de satisfacción con el comportamiento de los alumnos en el exterior.	C
MPAL-S.G.556	Grado de satisfacción con el comportamiento del personal (PAS y Docentes) en el exterior.	
MPAL-S.G.557	Grado de satisfacción con la colaboración del centro en las actividades lúdicas programadas por el ayuntamiento.	
MPAL-S.G.558	Grado de satisfacción con la colaboración del centro en las actividades culturales programadas por el ayuntamiento.	

MPAL-S.G.559	Grado de satisfacción con la colaboración del centro en las actividades deportivas programadas por el ayuntamiento.	
MPAL-S.G.560	Grado de satisfacción con la colaboración del centro en las actividades cívico-sociales programadas por el ayuntamiento.	
MPAL-S.G.561	Grado de satisfacción con el centro por la colaboración en la cesión de sus instalaciones y espacios comunes para actos oficiales, sociales, lúdicos, etc.	C
MPAL-S.G.562	Grado de satisfacción con la información que en ayuntamientos reciben del funcionamiento del centro.	
MPAL-S.G.563	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las propuestas que desde el ayuntamiento se realizan.	C
MPAL-S.G.564	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las quejas y reclamaciones que desde el ayuntamiento se realizan.	C
MPAL-S.G.565	Grado de satisfacción con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que se demandan desde el ayuntamiento al centro.	C
MPAL-S.G.566	Grado de satisfacción con la gestión de la entrada y salida de alumnos y personal del centro.	
MPAL-S.G.567	Grado de satisfacción con el nivel de seguridad en el entorno del centro	
MPAL-S.G.568	Grado de satisfacción con la seguridad vial en el entorno del centro.	
MPAL-S.G.569	Grado de satisfacción con la gestión de la evacuación del centro.	C
MPAL-S.G.570	Grado de satisfacción con el plan de emergencia diseñado por el centro.	
MPAL-S.G.571	Grado de satisfacción con las medidas adoptadas para el cumplimiento del plan de emergencia diseñado por el centro.	
MPAL-S.G.572	Grado de satisfacción con las actuaciones del centro en el consejo escolar municipal.	C
MPAL-S.G.573	Grado de satisfacción con el centro en las comisiones de escolarización.	C
MPAL-S.G.574	Grado de satisfacción con el centro en el cumplimiento de la normativa vigente que le afecta.	C
MPAL-S.G.575	Grado de satisfacción con el centro en el cumplimiento de los plazos marcados.	C
MPAL-S.P.576	Grado de satisfacción con la información recibida en el ayuntamiento sobre las actividades propias del centro.	
MPAL-S.P.577	Grado de satisfacción con las actividades lúdicas programadas por el centro.	
MPAL-S.P.578	Grado de satisfacción con las actividades culturales programadas por el centro.	
MPAL-S.P.579	Grado de satisfacción con las actividades deportivas programadas por el centro.	
MPAL-S.P.580	Grado de satisfacción con las actividades cívico-sociales programadas por el centro.	
MPAL-S.P.581	Grado de satisfacción con la información que el centro divulga de la FP en general.	
MPAL-S.P.582	Grado de satisfacción con la información que el centro divulga sobre las enseñanzas de FP que imparte.	

MPAL-S.P.583	Grado de satisfacción con el estado de las instalaciones que el centro pone a disposición del entorno.	
MPAL-S.P.584	Grado de satisfacción con la gestión de la limpieza de las zonas externas del centro.	
MPAL-S.P.585	Grado de satisfacción con el cuidado de las zonas externas del centro.	
MPAL-S.P.586	Grado de satisfacción con la gestión de los residuos que genera el centro.	
MPAL-S.P.587	Grado de insatisfacción con los ruidos ocasionados por el centro.	
MPAL-S.P.588	Grado de satisfacción con la imagen que el centro ofrece al exterior.	
MPAL-S.P.589	Grado de satisfacción con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MPAL-S.P.590	Grado de satisfacción con la transmisión del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno que se realiza desde el centro.	
MPAL-S.P.591	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la creación de empelo en el entorno.	C
MPAL-S.P.592	Grado de satisfacción con el impacto social del centro en el entorno.	C
MPAL-S.P.593	Grado de satisfacción con el impacto económico del centro en el entorno.	
MPAL-S.P.594	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la mejora del entorno.	
MPAL-S.P.595	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la imagen del entorno.	
MPAL-S.P.596	Grado de satisfacción con el centro sobre cómo resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos de su entorno.	
MPAL-S.P.597	Porcentaje de personas que creen que el centro colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra.	C
MPAL-S.P.598	Grado de satisfacción con los programas en los que participa el centro.	
MPAL-S.P.599	Grado de satisfacción con el centro en su ayuda a los problemas del entorno.	

5.1.3.5. Medidas de percepción de la satisfacción de la administración educativa

Estas medidas se refieren a la percepción que tiene la administración educativa de la gestión que se realiza en el centro. Estas medidas se encuentran agrupadas en 3 subdimensiones: (137)

1. MPAE-S.D: (11) Satisfacción con la dirección: miden la satisfacción de la administración educativa con la dirección del centro por como realiza sus tareas relacionadas con ella.

2. MPAE-S.G: (21) Satisfacción con la gestión realizada desde el centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que participa la administración educativa.

3. MPAE-S.P: (105) Satisfacción con los procesos propios del centro: miden el resultado de los procesos que se realizan en el centro en los que no participa la administración educativa pero sí que influyen en la satisfacción de la misma. Mide la imagen que se tiene del centro en el entorno y en la propia administración.

CÓDIGO	Descripción	Categoría
MPAE-S.D.600	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro impulsa los procesos de relación con las empresas.	C
MPAE-S.D.601	Grado de satisfacción con el conocimiento que la dirección del centro tiene del marco legal y normativo.	C
MPAE-S.D.602	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro gestiona los mecanismos para autofinanciarse.	
MPAE-S.D.603	Grado de satisfacción con la implicación de la dirección en el sistema de gestión de calidad del centro.	
MPAE-S.D.604	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro valora el esfuerzo realizado por el personal y los logros alcanzados.	
MPAE-S.D.605	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro impulsa la educación en valores.	
MPAE-S.D.606	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro facilita las vías de participación a todos los colectivos internos y externos al centro.	
MPAE-S.D.607	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro procura conocer las necesidades y opiniones del personal y de las empresas.	
MPAE-S.D.608	Grado de satisfacción sobre cómo la dirección del centro fomenta al trabajo en grupo.	
MPAE-S.D.609	Grado de satisfacción con las relaciones con los responsables del centro.	C
MPAE-S.D.610	Grado de satisfacción con la comunicación con los responsables del centro.	
MPAE-S.G.611	Grado de satisfacción con el centro por la colaboración en la cesión de sus instalaciones y espacios comunes para actos oficiales, sociales, lúdicos, etc.	
MPAE-S.G.612	Grado de satisfacción con la información que reciben en la administración educativa del funcionamiento del centro.	C
MPAE-S.G.613	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las propuestas que desde la administración educativa se realizan.	
MPAE-S.G.614	Grado de satisfacción con las soluciones planteadas por el centro a las quejas y reclamaciones que desde la administración educativa se realizan.	
MPAE-S.G.615	Grado de satisfacción con la rapidez con que se resuelven las cuestiones que se demandan desde la administración educativa al centro.	
MPAE-S.G.616	Grado de satisfacción con el centro en el cumplimiento de la normativa vigente que le afecta.	C

MPAE-S.G.617	Grado de satisfacción con el centro en el cumplimiento de los plazos marcados.	C
MPAE-S.G.618	Grado de satisfacción con el centro en su participación en las comisiones de escolarización.	
MPAE-S.G.619	Grado de satisfacción con el procedimiento de solicitud de modificación del mapa escolar (nuevos ciclos).	
MPAE-S.G.620	Grado de satisfacción con la elaboración, en forma y tiempo, del certificado académico de superación del ciclo formativo de grado medio.	
MPAE-S.G.621	Grado de satisfacción con la expedición de los certificados de superación de las pruebas de acceso a los ciclos.	
MPAE-S.G.622	Grado de satisfacción con la gestión del ejercicio del derecho a reclamación, por parte del alumnado, de calificaciones estimadas incorrectas.	
MPAE-S.G.623	Grado de satisfacción con la cumplimentación, por parte del centro docente, de la certificación de las instancias para optar a los premios extraordinarios de formación profesional.	
MPAE-S.G.624	Grado de satisfacción con la elaboración del programa formativo, por parte del tutor del CF, del módulo de FCT.	
MPAE-S.G.625	Grado de satisfacción con la gestión de las convocatorias de gracia en los ciclos formativos.	
MPAE-S.G.626	Grado de satisfacción con la gestión (forma y plazo) de las solicitudes de exención del módulo de FCT.	
MPAE-S.G.627	Grado de satisfacción con la gestión administrativa de los documentos del proceso de evaluación (expedientes académicos, libros de calificaciones, etc.)	C
MPAE-S.G.628	Grado de satisfacción con la gestión en forma y plazos de las diferentes convalidaciones establecidas por norma para el alumnado de FCT	
MPAE-S.G.629	Grado de satisfacción con la realización del cálculo de la nota media.	
MPAE-S.G.630	Grado de satisfacción con la gestión para la expedición de títulos académicos y profesionales correspondientes a los ciclos formativos.	
MPAE-S.G.631	Grado de satisfacción con el procedimiento de solicitud de nuevos recursos.	
MPAE-S.P.632	Grado de satisfacción con el sistema de gestión de calidad del centro.	
MPAE-S.P.633	Grado de satisfacción con las actuaciones del centro para tratar la conflictividad que se genera en su entorno.	
MPAE-S.P.634	Grado de satisfacción con el comportamiento de los alumnos en el exterior.	
MPAE-S.P.635	Grado de satisfacción con el comportamiento del personal (PAS y Docentes) en el exterior.	
MPAE-S.P.636	Grado de satisfacción con la información recibida en la administración educativa sobre las actividades propias del centro.	
MPAE-S.P.637	Grado de satisfacción con las actividades lúdicas programadas por el centro.	
MPAE-S.P.638	Grado de satisfacción con las actividades culturales programadas por el centro.	
MPAE-S.P.639	Grado de satisfacción con las actividades deportivas programadas por el centro.	
MPAE-S.P.640	Grado de satisfacción con las actividades cívico-sociales programadas por el centro.	

MPAE-S.P.641	Grado de satisfacción con la información que el centro divulga de la FP en general.	C
MPAE-S.P.642	Grado de satisfacción con la información que el centro divulga sobre las enseñanzas de FP que imparte.	C
MPAE-S.P.643	Grado de satisfacción con el estado de las instalaciones que el centro pone a disposición del entorno.	
MPAE-S.P.644	Grado de satisfacción con la gestión de la limpieza de las zonas externas del centro.	
MPAE-S.P.645	Grado de satisfacción con el cuidado de las zonas externas del centro.	
MPAE-S.P.646	Grado de satisfacción con la gestión de los residuos que genera el centro.	
MPAE-S.P.647	Grado de insatisfacción con los ruidos ocasionados por el centro.	
MPAE-S.P.648	Grado de insatisfacción con la gestión del medioambiente por el centro.	
MPAE-S.P.649	Grado de satisfacción con la gestión de la entrada y salida de alumnos y personal del centro.	
MPAE-S.P.650	Grado de satisfacción con el nivel de seguridad en el entorno del centro.	
MPAE-S.P.651	Grado de satisfacción con la seguridad vial en el entorno del centro.	
MPAE-S.P.652	Grado de satisfacción con la gestión de la evacuación del centro.	
MPAE-S.P.653	Grado de satisfacción con el plan de emergencia diseñado por el centro.	C
MPAE-S.P.654	Grado de satisfacción con las medidas adoptadas para el cumplimiento del plan de emergencia diseñado por el centro.	
MPAE-S.P.655	Grado de satisfacción con la imagen que el centro ofrece al exterior.	C
MPAE-S.P.656	Grado de satisfacción con el clima escolar.	
MPAE-S.P.657	Grado de satisfacción con la incidencia del centro en el incremento del nivel cultural y de convivencia ciudadana en el entorno.	
MPAE-S.P.658	Grado de satisfacción con la transmisión del conocimiento sobre los valores patrimoniales y tradicionales del entorno que se realiza desde el centro.	
MPAE-S.P.659	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la creación de empleo en el entorno.	
MPAE-S.P.660	Grado de satisfacción con el impacto social del centro en el entorno.	
MPAE-S.P.661	Grado de satisfacción con el impacto económico del centro en el entorno	
MPAE-S.P.662	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la mejora del entorno.	
MPAE-S.P.663	Grado de satisfacción con la influencia del centro en la imagen del entorno.	
MPAE-S.P.664	Grado de satisfacción con el centro sobre cómo resuelve los problemas educativos, formativos y lúdicos de su entorno.	

MPAE-S.P.665	Porcentaje de personas que creen que el centro colabora en la mejora del entorno en el que se encuentra.	
MPAE-S.P.666	Grado de satisfacción con los programas en los que participa el centro.	
MPAE-S.P.667	Grado de satisfacción con el centro en su ayuda con los problemas del entorno.	
MPAE-S.P.668	Grado de satisfacción con el desarrollo del currículo.	C
MPAE-S.P.669	Grado de satisfacción con la adaptación de las programaciones de aula a su entorno socioeconómico.	C
MPAE-S.P.670	Grado de satisfacción con la adecuación de las programaciones de aula a las características del alumnado.	C
MPAE-S.P.671	Grado de satisfacción con la adaptación al cambio (nuevas condiciones del entorno) que se realiza en el centro.	
MPAE-S.P.672	Grado de satisfacción con la adaptación a las nuevas necesidades y características del alumnado que se promueve desde el centro.	
MPAE-S.P.673	Grado de satisfacción con la gestión de la oferta formativa del centro.	
MPAE-S.P.674	Grado de satisfacción con la gestión del proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MPAE-S.P.675	Grado de satisfacción con la gestión de los recursos técnicos.	C
MPAE-S.P.676	Grado de satisfacción con la gestión de las infraestructuras.	
MPAE-S.P.677	Grado de satisfacción con la gestión de los recursos económicos.	C
MPAE-S.P.678	Grado de satisfacción con la gestión de los recursos humanos.	C
MPAE-S.P.679	Grado de satisfacción con la gestión de nuevos espacios.	
MPAE-S.P.680	Grado de satisfacción con el ajuste de los nuevos recursos a las necesidades reales.	
MPAE-S.P.681	Grado de satisfacción con la gestión del incremento de la ratio de los grupos.	
MPAE-S.P.682	Grado de satisfacción con la gestión del incremento de grupos en el centro.	
MPAE-S.P.683	Grado de satisfacción con los resultados académicos alcanzados en el centro.	C
MPAE-S.P.684	Grado de satisfacción con la inserción profesional que se promueve (lugar, tipo, nivel, etc.) desde el centro.	C
MPAE-S.P.685	Grado de satisfacción con la reinserción educativa reglada que se promueve desde el centro.	
MPAE-S.P.686	Grado de satisfacción con la organización de la oferta de FPB en el bachillerato.	
MPAE-S.P.687	Grado de satisfacción con la organización de la optatividad en la enseñanza obligatoria.	
MPAE-S.P.688	Grado de satisfacción con las relaciones del centro-empresa para la FCT.	C

MPAE-S.P.689	Grado de satisfacción con la gestión y desarrollo de la FCT en el centro.	C
MPAE-S.P.690	Grado de satisfacción con la gestión y desarrollo de la FCT en la empresa.	C
MPAE-S.P.691	Grado de satisfacción con la participación y desarrollo en proyectos de innovación.	
MPAE-S.P.692	Grado de satisfacción con la participación y desarrollo en proyectos de acción profesional.	
MPAE-S.P.693	Grado de satisfacción con la participación y desarrollo en proyectos europeos.	C
MPAE-S.P.694	Grado de satisfacción con la gestión de los proyectos institucionales.	
MPAE-S.P.695	Grado de satisfacción con la gestión de los procesos de orientación profesional.	C
MPAE-S.P.696	Grado de satisfacción con la participación del profesorado del centro en actividades de formación.	C
MPAE-S.P.697	Grado de satisfacción con la implicación del personal del centro en planes de inserción laboral.	C
MPAE-S.P.698	Grado de satisfacción con la participación del profesorado en estancias en empresas.	C
MPAE-S.P.699	Grado de satisfacción con el absentismo del profesorado del centro.	C
MPAE-S.P.700	Grado de satisfacción con los reconocimientos que recibe el centro.	
MPAE-S.P.701	Grado de satisfacción con la estabilidad de las plantillas.	
MPAE-S.P.702	Grado de satisfacción con la gestión del mantenimiento de los equipos e instalaciones.	
MPAE-S.P.703	Grado de satisfacción con la gestión del mantenimiento de los edificios.	
MPAE-S.P.704	Grado de satisfacción con el fomento de la investigación educativa y la innovación que se realiza desde el centro.	
MPAE-S.P.705	Grado de satisfacción con la gestión del material fungible.	
MPAE-S.P.706	Grado de satisfacción con el uso de la tecnología en el proceso de enseñanza-aprendizaje.	C
MPAE-S.P.707	Grado de satisfacción con la utilización de los TIC como recurso didáctico.	C
MPAE-S.P.708	Grado de satisfacción con el funcionamiento de los departamentos de familia.	
MPAE-S.P.709	Grado de satisfacción con el funcionamiento de los departamentos de prácticas.	
MPAE-S.P.710	Grado de satisfacción con la función desarrollada por el jefe de estudios de formación profesional.	
MPAE-S.P.711	Grado de satisfacción con la realización por parte del alumnado de la FCT.	
MPAE-S.P.712	Grado de satisfacción con la gestión realizada por los profesores tutores en el proceso de FCT.	C

MPAE-S.P.713	Grado de satisfacción con la definición del programa formativo del módulo de FCT.	C
MPAE-S.P.714	Grado de satisfacción con la gestión de las actuaciones previas (seguros, etc.)	
MPAE-S.P.715	Grado de satisfacción con los tiempos reales de desarrollo del módulo de FCT.	
MPAE-S.P.716	Grado de satisfacción con la gestión de proceso de evaluación del módulo FCT.	
MPAE-S.P.717	Grado de satisfacción con el funcionamiento del departamento de orientación en relación a la FPE (programa singular dirigido al alumnado).	C
MPAE-S.P.718	Grado de satisfacción con la gestión de los planes de normalización lingüística.	
MPAE-S.P.719	Grado de satisfacción con las medidas de acompañamiento previstas para el alumnado en su integración laboral.	
MPAE-S.P.720	Grado de satisfacción con la gestión de ofertas de trabajo recibidas en el centro.	
MPAE-S.P.721	Grado de satisfacción con la elaboración de la documentación administrativa por el centro.	
MPAE-S.P.722	Grado de satisfacción con la elaboración de la documentación académica por el centro.	
MPAE-S.P.723	Grado de satisfacción con la elaboración de los certificados académicos que se extienden para el cálculo de la nota media para acceso a las enseñanzas universitarias.	
MPAE-S.P.724	Grado de satisfacción con la gestión de las pruebas de acceso.	
MPAE-S.P.725	Grado de satisfacción con la orientación a las personas que quieren realizar las pruebas de acceso a los ciclos.	
MPAE-S.P.726	Grado de satisfacción con la relación periódica del tutor del CF con el responsable designado por el centro de trabajo para el seguimiento formativo del módulo de FCT.	
MPAE-S.P.727	Grado de satisfacción con la atención periódica al alumnado durante el periodo de realización de la FCT.	
MPAE-S.P.728	Grado de satisfacción con el departamento de formación y orientación laboral (FOL).	
MPAE-S.P.729	Grado de satisfacción con la gestión de la evaluación, promoción y acceso al módulo de FCT del alumnado que cursa los ciclos formativos.	
MPAE-S.P.730	Grado de satisfacción con las adaptaciones curriculares para el alumnado con NEE.	
MPAE-S.P.731	Grado de satisfacción con la constitución de grupos de ciclos formativos del centro.	
MPAE-S.P.732	Grado de satisfacción con la gestión de los desdobles de los módulos de ciclos formativos susceptibles de ellos.	
MPAE-S.P.733	Grado de satisfacción con la distribución y asignación de horario al profesorado	
MPAE-S.P.734	Grado de satisfacción con la aplicación de los criterios para la determinación de las necesidades del profesorado.	
MPAE-S.P.735	Grado de satisfacción con el funcionamiento del responsable de mantenimiento de equipos de cada familia profesional.	
MPAE-S.P.736	Grado de satisfacción con la dedicación de horas lectivas del profesorado a la atención del alumnado en el centro educativo durante el periodo de realización de la FCT.	

5.2. Indicadores de rendimiento

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

La estructura del catálogo de indicadores de rendimientos es la siguiente:

Grupo de Interés	DIMENSIÓN Indicadores de Rendimiento predictores de:
Alumnado	1. Satisfacción del alumnado con la imagen del centro
	2. Satisfacción del alumnado con la organización, funcionamiento y gestión administrativa del centro
	3. Satisfacción del alumnado con los procesos clave del centro
Personal del centro	4. Motivación del personal de administración y servicios.
	5. Motivación del profesorado
	6. Satisfacción del personal de administración y servicios.
	7. Satisfacción del profesorado
Sociedad	8. Satisfacción de los inspectores de educación
	9. Satisfacción de las empresas y entidades colaboradas con el centro.
	10. Satisfacción del entorno del centro.
	11. Satisfacción de la administración local.
	12. Satisfacción de la administración educativa.

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

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

DIMENSIÓN:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Porcentaje del presupuesto del Centro dedicado a su promoción.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de documentos editados por el Centro para promocionarlo.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de documentos editados por el Centro para informar sobre el equipo directivo.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de documentos editados por el Centro para informar sobre la organización y funcionamiento del personal docente y administrativo del mismo.		■		■	■	■	■	■				
Número de documentos editados por el Centro para informar sobre las funciones y obligaciones del personal del Centro.		■		■	■	■	■	■				

Número de documentos editados por el Centro para informar sobre los derechos y deberes del alumnado.	■	■	■					■				
Número de documentos informativos editados por el Centro para informar sobre su Reglamento de Régimen Interno.		■				■	■	■				
Número de documentos editados por el Centro para informar sobre el funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo en el mismo.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Número de documentos editados por el Centro para informar sobre sus proyectos.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de apariciones del Centro en medios informativos de su entorno.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de apariciones del Centro en medios informativos fuera de su entorno.	■					■	■	■	■			■
Número de apariciones del Centro en actos realizados fuera de él.	■						■	■	■	■	■	■
Número de jornadas realizadas en el Centro para dar a conocer al personal docente y administrativo del Centro a los diferentes sectores.	■	■		■	■	■	■	■				■
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre las funciones del personal del Centro.	■	■		■	■	■	■	■				
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre las actividades extraescolares que se pueden realizar en el mismo.	■	■				■	■	■		■	■	■
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar del funcionamiento de los procesos que se llevan a cabo en el mismo.		■	■	■	■	■	■	■				
Número de jornadas de convivencia realizadas en el Centro entre profesorado, PAS y alumnado.		■	■	■	■	■	■	■				
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre la formación profesional.	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre su proyecto educativo.	■	■	■	■	■	■	■	■			■	■
Número de jornadas realizadas en el Centro para promocionarlo fuera del entorno del mismo.	■					■	■	■				■
Número de jornadas realizadas en el Centro para promocionarlo en su entorno.	■					■	■	■	■	■	■	■
Número de jornadas, realizadas en el Centro para informar sobre su proyecto curricular.		■	■		■		■	■				■
Número de jornadas realizadas en el Centro para dar a conocer al equipo directivo a los diferentes sectores.	■			■	■	■	■	■				
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre los deberes y derechos del alumnado y sobre el reglamento de régimen interno.	■						■	■				
Número de jornadas realizada en el Centro para informar sobre sus Proyectos Institucionales.	■			■	■	■	■	■	■	■	■	■
Número de jornadas realizadas en el Centro para informar sobre la inserción laboral del alumnado.			■				■	■	■	■	■	■
Porcentaje de quejas y reclamaciones resueltas satisfactoriamente.		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Número total de quejas presentadas formalmente desde la administración local.								■			■	
Número total de quejas presentadas formalmente por las entidades colaboradoras.								■	■			
Número total de quejas presentadas formalmente desde la administración educativa.								■				■
Número total de quejas presentadas formalmente desde el entorno del Centro.								■		■		■
Número total de quejas presentadas formalmente por el alumnado del Centro.	■	■	■					■				■
Número total de quejas presentadas formalmente por el profesorado del Centro.					■		■	■				■
Número total de quejas presentadas formalmente por el PAS del Centro.				■		■		■				■
Número total de quejas presentadas formalmente por la inspección educativa.								■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del alumnado debido a la imagen del Centro.	■							■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del alumnado debido a la organización, funcionamiento y gestión administrativa del Centro.		■						■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del alumnado debido al proceso de enseñanza-aprendizaje.			■					■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del alumnado debido al proceso de inserción laboral.			■					■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del alumnado debido al proceso de realización de la FCT.			■					■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del PAS causadas por la Dirección y estructura organizativa del Centro.				■		■		■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del PAS debido a las relaciones con el personal del Centro.				■		■		■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del PAS debido al funcionamiento del Centro.				■		■		■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del PAS debido a la imagen del Centro.				■		■		■				■

Porcentaje de quejas y reclamaciones del PAS causadas por las instalaciones del Centro.				■		■		■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado causadas por la Dirección y estructura organizativa del Centro.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado debido a las relaciones con el personal del Centro.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado debido al funcionamiento del Centro en aspectos educativos.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado causadas por la Gestión Administrativa del Centro.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado debido a la imagen del Centro.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del profesorado causadas por las instalaciones del Centro.					■		■	■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la inspección educativa debidas al funcionamiento de los procesos clave.			■					■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la inspección educativa debido al funcionamiento de los procesos relativos a la función inspectora.								■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la inspección educativa debidas al funcionamiento y la organización interna del Centro.		■						■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la inspección educativa debido al funcionamiento de los procesos con influencia directa sobre el entorno.								■		■		■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de las empresas y entidades colaboradoras con el Centro causado por el alumnado en prácticas.			■					■	■			■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de las empresas y entidades colaboradoras con el Centro por causa de la gestión realizada desde él.		■						■	■			■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de las empresas y entidades colaboradoras con el Centro debido a los procesos propios del Centro.								■	■			■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del entorno del Centro debido a la gestión realizada desde el Centro.								■		■		■
Porcentaje de quejas y reclamaciones del entorno del Centro debido a los procesos propios del Centro.								■		■		■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración local causado por la Dirección del Centro.								■			■	■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración local debido a la gestión realizada desde el Centro.								■			■	■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración local debido a los procesos propios del Centro.								■			■	■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración educativa causado en la Dirección del Centro.								■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración educativa debido a la gestión realizada desde el Centro.								■				■
Porcentaje de quejas y reclamaciones de la administración debido a los procesos propios del Centro.								■				■
Porcentaje de alumnos que conocen el sistema de formación profesional.	■							■				
Porcentaje de alumnos que conocen los Proyectos Institucionales del Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen el proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen el Proyecto Educativo del Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen el Proyecto Curricular del Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que perciben la consecución de objetivos académicos planificados del Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que perciben la consecución de objetivos de inserción planificados por el Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen los programas europeos que se gestionan en el Centro.	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen el ciclo formativo concreto en el que se matriculan.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen las enseñanzas que se imparten en el Centro.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que conoce los símbolos con que se relaciona el Centro.	■							■				
Porcentaje de alumnos que conocen los signos externos de Imagen del Centro.	■							■				
Porcentaje de alumnos que conocen a las entidades que colaboran con el Centro.	■							■				
Porcentaje de alumnos que conocen la publicidad institucional del Centro.	■	■						■				
Número de alumnos eligen el Centro por recomendación de otros alumnos.	■							■				
Porcentaje de alumnos que recomendarían a otras personas la entrada en el Centro.	■							■				
Porcentaje de alumnos que desean mantener relaciones con el Centro al finalizar los estudios.	■							■				

Porcentaje de alumnos que piensan que pertenecen a un Centro de prestigio.	■							■				
Porcentaje de alumnos que conocen las funciones y obligaciones del personal del Centro	■	■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen el organigrama funcional del Centro.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen a las personas que desempeñan cargos directivos.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que participan en actividades de promoción del Centro.	■	■						■				
Porcentaje de alumnos que creen que la estructura del Centro se adecua al proceso de aprendizaje.			■					■				
Porcentaje de alumnos que creen que las plantillas del Centro se responden a las necesidades del mismo.		■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen el Programa formativo del FCT.		■	■					■				
Porcentaje de alumnos que conocen sus órganos de representación: consejo escolar, junta de delegados,....etc.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen el Sistema previsto por el Centro para medir su grado de satisfacción.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen el modo de participar en actividades voluntarias en el Centro.		■						■				
Porcentaje de alumnos que se encuentran motivados para participar en órganos de representación de alumnos.		■						■				
Porcentaje de alumnos que participan en los órganos de representación del Centro.		■						■				
Porcentaje de alumnos que participan en actividades voluntarias en el Centro.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen los Programas de Formación Ocupacional que el Centro realiza en las zonas de sus actividades regladas.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen el plan de evacuación del Centro.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen el Reglamento de Régimen Interior del Centro.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen la Normativa de los deberes y derechos del alumnado.		■						■				
Porcentaje de alumnos que conocen las instrucciones de principio de curso y FCT.		■						■				
Porcentaje de alumnos que se matriculan en el Centro como consecuencia de la campaña informativa realizada por el propio Centro.	■							■				
Número de alumnos que entran en el Centro para la realización de un ciclo formativo procedentes de otros centros.	■	■						■				■
Número de solicitudes de admisión presentadas en relación con las plazas ofertadas por el Centro.	■	■						■				■
Número de alumnos matriculados en relación con las plazas ofertadas por el Centro.	■	■						■				■
Porcentaje de alumnos de ESO que se matriculan en un ciclo formativo de grado medio en el Centro.	■	■	■					■				■
Porcentaje de alumnos que terminan un ciclo formativo de grado superior y realizan otro ciclo formativo de grado superior en el mismo Centro.	■	■	■				■	■				■
Porcentaje de alumnos que terminan un ciclo formativo de grado medio y realizan otro ciclo formativo de grado superior en el mismo Centro.	■	■	■				■	■				■
Porcentaje de alumnos que terminan un ciclo formativo de grado medio y realizan otro ciclo formativo de grado medio en el mismo Centro.	■	■	■				■	■				■
Porcentaje de alumnos que terminan un ciclo formativo de grado medio y continúan estudios de bachillerato en el mismo Centro.	■	■	■				■	■				■
Porcentaje de los alumnos que realizan la FCT en entidades públicas o privadas de la misma localidad del Centro.		■	■				■	■	■		■	■
Porcentaje de alumnos que realizan la FCT en entidades públicas o privadas situadas entre 5 y 20 km. del Centro.		■	■				■	■	■		■	■
Porcentaje de alumnos que realizan la FCT en entidades públicas o privadas situadas a más de 20 km. del Centro.		■	■				■	■	■		■	■
Porcentaje de alumnos que realizan la FCT en entidades públicas o privadas de la Comunidad Europea.		■	■				■	■	■		■	■
Porcentaje de alumnos que realizan la FCT en entidades públicas o privadas fuera de la Comunidad Europea.		■	■				■	■	■		■	■
Porcentaje de participación del alumnado en procesos electorales del Centro.		■					■	■	■		■	■
Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral a tiempo parcial.			■				■	■	■		■	■
Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral indefinido.			■				■	■	■		■	■
Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral temporal.			■				■	■	■		■	■
Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral formativo.			■				■	■	■		■	■
Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral para la investigación.			■				■	■	■		■	■

Porcentaje de inserción del alumnado con contrato laboral con duración determinada.												
Porcentaje de alumnos que se insertan profesionalmente en la empresa o entidad pública en la que realizan la FCT.												
Porcentaje del alumnado que se inserta laboralmente (fuera de su perfil) en el año siguiente a finalizar sus estudios.												
Porcentaje del alumnado que se inserta profesionalmente (en su perfil) en el año siguiente a finalizar sus estudios.												
Porcentaje del alumnado que se inserta profesionalmente (en su perfil) en los 3 años siguientes a finalizar sus estudios.												
Porcentaje del alumnado que cambia de empresa o entidad pública en la que realizan la FCT durante la realización de la misma.												
Porcentaje del alumnado desempleado, con estudios acabados en el Centro.												
Tiempo promedio que tarda el alumnado en insertarse profesionalmente en su perfil.												
Tiempo promedio que tarda el alumnado en insertarse laboralmente fuera de su perfil.												
Número de alumnos presentados a los Premios Nacionales de Formación Profesional.												
Número de premios o reconocimientos que han recibido los alumnos del Centro.												
Número de los alumnos que han recibido premios extraordinarios.												
Número de premios y reconocimientos concedidos al Centro.												
Porcentaje de egresados respecto a matriculados.												
Calificación media de los egresados.												
Porcentaje del PAS que conoce el Sistema de Formación Profesional.												
Porcentaje del PAS que conoce el Proyecto Educativo del Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen los Proyectos Institucionales del Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen los Programas Europeos que se gestionan en el Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen los símbolos con que se relaciona el Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen los signos externos de imagen del Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen a las entidades que colaboran con el Centro.												
Porcentaje del PAS que conocen las funciones y obligaciones del personal del Centro.												
Porcentaje del PAS que conoce el organigrama funcional del Centro.												
Porcentaje del PAS que cree que el trato de la Dirección hacia ellos es justo y equitativo.												
Porcentaje del PAS que cree que las plantillas de PAS del Centro responden a las necesidades del mismo.												
Porcentaje del PAS que conoce el Sistema previsto por el Centro para medir su grado de satisfacción.												
Porcentaje del PAS que conoce el modo de participar en actividades voluntarias en el Centro.												
Porcentaje del PAS que participan en actividades voluntarias en el Centro.												
Porcentaje del PAS que conoce el Plan de Evacuación del Centro.												
Porcentaje del PAS que conoce el Reglamento de Régimen Interior.												
Porcentaje del PAS que recomendaría a otras personas la entrada en el Centro.												
Porcentaje del PAS que desearía mantener relaciones con el Centro al finalizar su estancia en él.												
Porcentaje del PAS que piensa que pertenece a un Centro de prestigio.												
Porcentaje de participación del PAS en procesos electorales.												
Porcentaje de profesores que conocen el Sistema de Formación Profesional.												
Porcentaje de profesores que conocen los Proyectos Institucionales del Centro.												
Porcentaje de profesores que conocen el Proceso de elaboración del Proyecto Educativo del Centro.												
Porcentaje de profesores que conocen el Proyecto Educativo del Centro.												
Porcentaje de profesores que conocen el Proyecto Curricular del Centro.												
Porcentaje de profesores que creen que la estructura del Centro se adecua al Proceso de aprendizaje.												
Porcentajes de profesores que participan en los Planes de Inserción Laboral de los alumnos.												

Porcentaje de profesores que percibe la consecución de los objetivos académicos planificados por el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen los Programas Europeos que se gestionan en el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen los símbolos con que se relaciona al Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen los símbolos externos de imagen del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen la publicidad institucional del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen a las entidades que colaboran con el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen las funciones y obligaciones del personal del Centro.					■		■	■				
Porcentajes de profesores que conocen el organigrama funcional del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que creen que el trato de la Dirección hacia ellos es justo y equitativo.					■		■	■				
Porcentaje del profesorado que conocen las personas que desempeñan cargos directivos.					■		■	■				
Porcentajes de profesores que creen que las plantillas del Centro responden a las necesidades del mismo.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen el Sistema previsto por el Centro para medir su grado de satisfacción.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen el modo de participar en actividades voluntarias en el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que participan en actividades voluntarias en el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen el Reglamento de Régimen Interior del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen el Reglamento disciplinario que afecta al Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen las fuentes de financiación del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que visitan empresas y otros centros educativos.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que recomendaría a otras personas la entrada en el Centro.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que desearían mantener relaciones con el Centro al finalizar su estancia en él.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que piensan que pertenecen a un Centro de prestigio.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que conocen el Plan de Evacuación del Centro.					■		■	■				
Porcentaje de participación del profesorado en procesos electorales.					■		■	■				
Porcentaje de profesores que reciben formación sobre los ciclos que imparten.					■		■	■				■
Porcentaje de personal del Centro que participa en actividades de promoción del Centro.				■	■	■	■	■				
Número de proyectos de innovación educativa desarrollados en el Centro.	■					■	■	■				■
Número de proyectos de acción profesional desarrollados en el Centro.	■					■	■	■				■
Número de proyectos Sócrates desarrollados en el Centro.	■					■	■	■				■
Número de proyectos Leonardo desarrollados en el Centro.	■					■	■	■				■
Número de certificados oficiales de gestión (medioambiental, calidad, prevención, etc.) concedidos al Centro.	■					■	■	■			■	■
Número de proyectos u otras acciones subvencionadas o no subvencionadas que se desarrollan en el Centro.	■					■	■	■				■
Número de entidades externas que colaboran con el Centro en temas relacionados con el alumnado.	■					■	■	■		■		■
Número de actividades extraescolares que realizan conjuntamente el personal del Centro y los alumnos.							■	■				
Número de accidentes de alumnos.	■	■						■				■
Número de accidentes en talleres.	■	■						■				■
Número de sanciones disciplinarias al alumnado tramitadas por el Centro.	■	■						■				■
Número total de incidencias disciplinarias.	■	■		■	■	■	■	■				■
Número de amonestaciones por faltas leves.	■	■		■	■	■	■	■				■
Número de expedientes disciplinarios por faltas graves.	■	■		■	■	■	■	■				■
Número de expedientes disciplinarios por faltas muy graves.	■	■					■	■				■
Número de expedientes disciplinarios iniciados al alumnado.	■	■						■				■
Número de expedientes disciplinarios iniciados al profesorado.					■		■	■				■

Número de expedientes disciplinarios iniciados al PAS.				■		■		■				■
Número de expedientes disciplinarios resueltos, con respecto al alumnado.	■	■						■				■
Número de expedientes disciplinarios resueltos, con respecto al profesorado.					■		■	■				■
Número de expedientes disciplinarios resueltos, con respecto al PAS.				■		■		■				■
Número de apercibimientos.	■	■		■	■	■	■	■				■
Porcentaje de empresas del entorno que ofertan FCT en el Centro.	■		■				■	■	■		■	■
Porcentaje de entidades públicas o privadas del entorno que ofertan FCT en el Centro.	■		■				■	■	■	■	■	■
Número de entidades públicas o privadas que ofertan FCT a alumnos del Centro.	■		■				■	■	■		■	■
Porcentaje de empresas del entorno cuyas actividades económico/productivas tienen relación con los ciclos que se imparten en el Centro.	■		■				■	■	■	■	■	■
Número de empresas que repiten la oferta FCT en el Centro.	■		■				■	■	■		■	■
Número de empresas que ofertan trabajo en el Centro.	■		■				■	■	■		■	■
Número de Planes de Mejora	■		■	■	■	■	■	■				■
Número de horas de atención al alumnado por tutores de ciclos formativos.			■				■	■				■
Número total de horas de seguimiento de FCT.			■				■	■	■			■
Porcentaje de visitas, por alumno, para el seguimiento de la FCT.			■				■	■	■			■
Porcentaje de cumplimiento de horarios por el profesorado (horas no impartidas, horas sustituidas, horas no sustituidas....)			■		■		■	■				■
Número de horas de formación realizadas por el profesorado.					■		■	■				■
Porcentaje de incidencias en relación al cumplimiento de la normativa vigente.								■				■
Número de reuniones de claustro.							■	■				■
Número de reuniones de Consejo Escolar.		■		■	■	■	■	■			■	■
Número de horas de apertura de la biblioteca.		■				■	■	■				
Número de horas de apertura de la cafetería.		■				■	■	■				
Número de horas de apertura de los servicios del Centro.		■				■	■	■				
Número de horas de profesorado en estancias formativas en empresas.					■		■	■	■			■
Número de convenios firmados por el Centro para realizar la FCT.			■				■	■	■			■
Número de convenios rescindidos por el Centro para realizar la FCT.			■				■	■	■			■
Número de convenios rescindidos por la empresa para realizar la FCT.			■				■	■	■			■
Número de convenios firmados por el Centro fuera de la FCT.			■				■	■	■			■
Número de intercambios realizados por el Centro, en relación a los ciclos formativos impartidos.	■						■	■				■
Número de veces que el Centro envía la documentación ordinaria de manera incompleta o incorrecta.								■				■
Número de veces que el Centro no cumple los plazos de tramitación de la documentación ordinaria (PGA, Memoria Final, parte de faltas de profesorado,...etc.).								■				■
Número de errores en la expedición de los documentos académicos.								■				■
Número de veces que el Centro solicita, con carácter extraordinario, la mediación o intervención de la inspección educativa.								■				■
Número de veces que el Centro ha requerido la intervención de la inspección, por problemas del profesorado.								■				■
Índice de absentismo del profesorado.					■		■	■				■
Número de consultas realizadas a la Inspección Educativa (por escrito, por teléfono...), en relación a su función de asesoramiento.								■				■
Número de visitas realizadas por la Inspección Educativa.								■				■

6. Glosario

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

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

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

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

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

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

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

Indicador:

- Característica o rasgo medible o cuantificable.
- Una manifestación observable de un rasgo o característica de una o más variables de interés, susceptible de evaluación, la cual proporciona información cuantitativa y/o cualitativa acerca de dicha característica.
- Señales derivadas de bases de datos o de datos de opinión que indican la necesidad de explorar las desviaciones con respecto a niveles normativos u otros niveles preseleccionados de actividad o ejecución

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

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

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

Medidas de percepción de los grupos de interés: estas medidas se refieren a la percepción que tienen los diferentes grupos de interés de la gestión que se realiza en un centro en el que se imparte formación profesional reglada sobre el centro.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

7. Bibliografía / enlaces de interés

7.1. Entidades.

1.	INCE - Instituto Nacional de calidad y Evaluación	http://www.ince.mec.es
2.	Generalitat Valenciana. Consellería de cultutra, educación y deportes.	Htto://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'Avaluacio del Sistema Educatiu	http://www.gencat.net/ense/csda/
6.	IVECE - Instituto Valenciano de Evaluación y Calidad Educativa	http://www.cult.gva.es/ivece
7.	DEP - Direction de l'évaluation et de la prospective. (Francia)	http://www.education.gouv.fr/stateval
8.	CNE - Comité National d'Evaluation	http://www.cne-evaluation.fr/
9.	IER -Institute for Educational Research	http://www.jyu.fi/ktl/
10.	INVALSI - Instituto Nazionale per la Valutazione del Sistema dell'Istruzione	http://www.cede.it/
11.	OCTO - Center for Applied Educational Research. University of Twente	http://www.to.utwente.nl
12.	DINIECE - Dirección Nacional de Información y Evaluación de la Calidad Educativa. Argentina	http://diniece.me.gov.ar/
13.	ACER - The Australian Council for Educational Research	http://www.acer.edu.au/
14.	AERA American Educational Research Association	http://www.aera.net/
15.	IEE Instituto de Invação educacional. Portugal	http://www.iie.min-edu.pt/
16.	Red Europea de Responsables de Evaluación de los Sistemas Educativos	http://cisad.adc.education.fr/reva/
17.	CIDE: Centro de Investigación y Documentación Educativa	http://www.mec.es/cide/
18.	CNICE: Centro Nacional de Información y Comunicación Educativa	http://www.cnice.mecd.es/
19.	MECD: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	http://www.mecd.es/
20.	EVA: The Danish Evaluation Institute	http://www.eva.dk/
21.	U.S. Department of Education	http://www.ed.gov/index.jhtml

7.2. Artículos.

- Advanced Education Council of British Columbia (1992). *An overview of institutional evaluation in British Columbia colleges and institutes. En H. R. Kells, Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control. (Appendix D, pp. 196-206). London: Jessica Kingsley.*

- Astin, A. W. (1985) (1985). *Achieving educational excellence: A critical assessment of priorities and practices in higher education*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Astin, A. W. (1993). *Assessment for excellence: The philosophy and practice of assessment and evaluation in higher education*. Phoenix, AZ: American Council on Education and Oryx Press.

- Banta, T. W. & Borden, V. M. H. (1994). Performance indicators for accountability and improvement. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (Eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 95-105). New Directions for Institutional Research, No. 82 Summer). San Francisco: Jossey-Bass.

- Berdahl, R. O. & Millett, J. D. (1991). Autonomy and accountability in US higher education. En G. Neave & F. A. van Vught (Eds.), *Prometheus bound: The changing relationship between government and higher education in Western Europe* (pp. 215-238). Oxford: Pergamon Press.

- Bergquist, , W. H. (1995). *Quality through access, access with quality: The new imperative for higher education*. San Francisco: Jossey-Bass

- Bogue, E. G. & Saunders, R. L. (1992). *The evidence for quality*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Borden, V. M. H. & Bottrill, K. V. (1994). Performance indicators: History, definitions, and methods. En V. M. H. Borden & T. W. Banta (Eds.), *Using performance indicators to guide strategic decision making* (pp. 5-21). New Directions for Institutional Research, No. 82 (Summer). San Francisco: Jossey-Bass.

- Bormans, M. J.; Brouwer, R.; In't Veld, R. J.; Mertens, F. J. (1987) The role of performance indicators in improving the dialogue between government and universities. *International Journal of Management in Higher Education*, 11, 2, 181-194.

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

- Green, D. (1994). What is quality in higher education? Concepts, policy and practice. En D. Green (Ed.), *What is quality in higher education*? (pp. 3-20). Buckingham, Great Britain: society for Research into Higher Education & Open University Press.

- Harvey, L. & Green,D. (1993). Defining quality. *Assessment & Evaluation in Higher Education*, 18, 9-34 Ishikawa, K. (1993) *¿Qué es el control total de calidad*?. Santafé de Bogotá: Editorial Norma.

- Hernando Salcedo Galvis. Indicadores de gestión para las universidades venezolanas: un proyecto de alcance nacional. (1999)

- Kells, H. (1993) *The development of performance indicators for higher education. A compendium for twelve countries*. Paris, OCDE.

- Kells, H. R. (1992). *Self-regulation in higher education: A multinational perspective on collaborative systems of quality assurance and control. London*: Jessica Kingsley.

- Kisilevsky, M. (1999) Indicadores universitarios en la mira: el caso de Argentina. En Vidal, J. (Ed.) *Indicadores en la Universidad: información y decisiones*. Consejo de Universidades, Madrid.

- Mayhew, L. B., Ford, P. J. & Hubbard, D. L (1990). *The quest for quality: The challenge for undergraduate education en the 1990s*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Messik, S. (1989). Validity. En R. L. Linn (Ed.), *Educational measurement* (3rd ed., pp. 13-103). Washington, D.C.: American Council on Education and National Council on Measurement in Education.

- Municio, P. (2000). Evaluación de la calidad. *Documento distribuido por la Red Universitaria de Evaluación de la Calidad*.

- Peters, T. J. y Waterman, R. H. (1984). *En busca de la excelencia: Experiencias de las empresas mejor gerenciadas de los Estados Unidos*. Santafé de Bogotá: Editorial Norma.

- Salcedo G., H. (1998a). La evaluación de la educación superior en perspectiva internacional. En C. Villarroel (Compilador), *Universidad, Estado y Evaluación: Nuevas Relaciones y Compromisos* (pp.13-74). Caracas: FUNDAYACUCHO (Colección Ideas).

- Taylor, B. E.; Massy, W. F. (1996) *Strategic Indicators for Higher Education*. Pricenton, 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. Publicaciones

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

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

8. Anexos

Anexo1.- Documentos estudiados

Anexo 2.- Panel de expertos validadotes.

Anexo 3.- Plantilla de validación.

8.1. Anexo1. Documentos estudiados.

	Institución	Fecha
www.sc.ehu.es/hdwcite/castellano/ Los%20indicadores%20de%20la%20calidad%20en%20educaci%F3n.pdf	Universidad Autonoma de Barcelona	Agosto 2003
europa.eu.int/scadplus/leg/es/cha/c11063.htm	Comunidad Europea	Mayo 2000
www.inem.es/otras/TTnet/ActacaliforAten.pdf	Oficina de empleo	Junio 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/416Arbos.pdf	Universidad Internacional de Cataluña	Abril 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/367Ruano.PDF	Canadian International Development Agency	Enero 2003
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/221Mata.PDF	Universidad de Costa Rica	Noviembre
www.campus-oei.org/revista/deloslectores/Padula.PDF	Jorge Eduardo Padula Perkins	Mayo 2001
www.campus-oei.org/calidad/inicial.htm	OEI	2001-2003
www.prie.cl/espannol/doc/ Presentacion-IndicadoresdeCalidad.Stgo2002.ppt	Unesco-Gobierno de Chile	2002
www.stecyl.es/universidad/020520_indicadores_calidad_titulos.htm	El Mundo	Mayo 2002
www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/5.html	Gaceta Universitaria	Octubre 2003
www.ut.edu.co/idead/celebracion/docs/bmr_ponencia.doc	Universidad del Tolima	Noviembre
www.dii.uchile.cl/docencia/mgpp/EstudiosCaso/CASO44.pdf	Universidad de Chile	Agosto 2000
80.81.104.134/2002-09-24/cultura/cultura13.htm	El dia.es	Septiembre
www.unicef.cl/centrodoc/pdf/Boletin%20Parlamentario%202.pdf	Unicef	Junio 2003
www.tugueb.com/e_campus/2002/06/reportaje/ranking/index_tablas.html	Gaceta Universitaria	Octubre 2003
www.oei.es/memoria/memo13_5.htm	OEI	1999-2002
www.ifie.edu.mx/resistencia_a_la_creacion_del_ife_educativo.htm	Instituto de fomento e investigación educativa	Febrero 2001
www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973	Universidad de Murcia	Marzo 2003
www.clacso.edu.ar/~libros/cuba/rodri.rtf	Centro de investigación psicológica y sociológica	
www.sisov.mpd.gov.ve/indicadores/mujeres/calidaddelaeducacion/mu03001/mu0300100000000/index.html	Sisov	Octubre 2003
www.planeacion.unam.mx/sextoencuentro/doctos/inee.pdf	Jose Angel Pescador Osuna	Junio 2003
wbln0018.worldbank.org/LAC/lacinfoclient.nsf/0/4ad57dec15420b5185256c4100727c95/$FILE/Oct_Fund_SP.pdf	Banco Mundial	Octubre 2002
www.unesco.cl/pdf/actyeven/ppe/boletin/artesp/46-1.pdf	CONSED	Agosto 1998
www.oas.org/udse/3ministerial/espanol/equidadcalidad.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/t15_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/espannol/doc/estructura_panorama_educativo.ppt	Presentación	1999
www.sep.gob.mx/wb2/sep/sep_1448_boletin_424	Secretaría de educación pública	Noviembre
europa.eu.int/scadplus/leg/es/s19001.htm	omunidad 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/aguilar.html	Observatorio ciudadano de la educación	Septiembre
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	Septiembre
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/EstdisticasAnalisis/EstadisticasAnalisis.pdf	Ine	2003
www.siise.gov.ec/fichas/educ88mm.htm		
www.funcionpublica.gob.mx/scagp/dgorcs/reglas/2003/r11_educacion03/completos/ro_fiupea_2003.htm	Secretaria 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	Agosto 2002
www.geocities.com/RainForest/Andes/8473/nunocinc/edpobr01.htm	CRECE	
www.lyd.com/programas/social.html		
www.aaep.org.ar/espa/anales/comentarios-replicas-01/Zablotsky.pdf		2000
normalista.ilce.edu.mx/normalista/normat_academica/otros/compromiso.htm		
comunidad.derecho.org/contaunaula/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/LeydeCalidaddelaEducaci%F3nEspa%F1a.pdf	NIMCE	2003
usinfo.state.gov/espanol/cumbre/03072902.htm	Departamento de educación de EEUU	2003
www.copaes.org.mx/que_es_el_copaes/pdf/principios/principios.PDF	COPAES	2001
contexto-educativo.com.ar/2000/5/nota-3.htm		2000
www.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/loce.pdf	B.O.E.	2002
www.summit-americas.org/Education/ education-spanish.htm	Cumbre de las Américas	
www.ine.es/inebase/cgi/um?L=0	INE	
www.ine.es/fuentes/numero18/fest17.html	INE	1996
www.fuhem.es/EDUCACION/cie/documentos/Maragall.PDF	Hogar del empleado (Pasqual Maragall i Mira)	2002
www.ucaldas.edu.co/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	Gobierno de Chile	2003
200.23.8.226/sisesia/metas2.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.piie.cl/documentos/produccion_conocimiento.pdf	PIIE	2003
juridica.udea.edu.co/jur/normas/decreto_1781_2003.html	República de Colombia	2003
www.oas.org/udse/planedu1.html	OEA	
www.umce.cl/facultades/filosofia/fpedagogica/ revista_temaspedagogicos5.html	Universidad Metropolitana de Ciencias de la Edu.	2000
www.lasalle.edu.co/eventos/rectoria/images/ documentos/ministra_de_educacion.ppt	Ministerio de Educación de Colombia	
www.asies.org.gt/r1998.htm	ASIES	1998
biblioteca.mineduc.cl/ detalle.php?categoria=7&Listado=2	MINEDUC	2002
www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/ materiales_de_apoyo/serie14.pdf	Consejo Nacional de Reconocimientos Académicos	1991
www.cse.cl/Publicaciones/con_publicaciones.htm	CSE	2 veces/año
www.ine.gov.bo/mecovi/presentacion/educacion.ppt	MEC(Bolivia)	1996-2000
www.uca.es/escuela/juridicos_econo_cg/ bib-inve%20y%20docen.htm	Universidad de Cádiz	
www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch2.html	CIID (Montevideo)	
www.mtm.ufsc.br/~raies/revista15.html	Revista de Rede de Avaliagao Institucional	2000
www.logos-net.net/ilo/150_base/es/topic_i/t21_eu.htm	CEE	
www.congreso.unam.mx/11ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.idrc.ca/socdev/pub/pizarro/ch1.html	CIID (Montevideo)	1997
www.uma.es/servicios/internac/observinnovac_esp.htm	Observación e Innovación	
www.mineduc.cl/doc/supervision/supervision.htm	Gobierno de Chile	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	Gobierno de Colombia	
www.unesco.org/iiep/news/spanish/spjan5.htm	Mioko Saito	1995
www.iapoyo.org.pe/Agenda/Educacion/introedu.htm	Ministerio de Educación y Banco Mundial	1993
www.ubiobio.cl/vitrina/articulos/20.shtml	Universidad del Bío-Bío	
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/internac.htm	Programa institucional de calidad	2003
www.uned.es/catedraunesco-ead/publicued/pbc11/pbc11.htm	UNED	2003
www.mineduc.cl/revista/anteriores/septiembre01/tema1.htm	Gobierno de Chile	2002
www.nuevohumanismo.cl/boletin/boletinuno/articulos/simce.htm	SIMCE	2003
www.educacionparatodos.cl/html/reunion/texto_base_discusion.pdf		2003
	FCEIA	2003
www.cebiae.edu.bo/contenido/textos/PropuestaForoEEB2.pdf		2002
www.cuadernosdepedagogia.com/ver_pdf.asp?idArt=6973	Cuadernos de pedagogía	2003
www.cambiocultural.com.ar/investigacion/escuelas.htm		2003
www.inea.gob.mx/publica/documentos/arch_pdf/indicadores_03.pdf	INEA	2003
www.el-mundo.es/especiales/2001/10/sociedad/educacion/noticias.html	El mundo	
www.cna.gov.co/cont/publicaciones/bol_cat/catálogo2/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/iiep/spa/training/itcs/quality.htm	Unesco	2000-2003
www.ciees.edu.mx/publicaciones/documentos/materiales_de_apoyo/serie14.pdf	Ciies	
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/anuiesur/afiliacion/	Consejo Regional Sur-Este	2003
www.dinero.com:8080/larevista/169/TENDENCIAS.asp	Cecilia Vélez (Ministra de Educación)	2002
www.uia.mx/ibero/noticias/nuestracom/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.funrestrepobarco.org.co/Recursos/Foro%20%20crisis%20fiscal/ MIN-EDUCACION.ppt -	Ministerio de Educación	2003
www.eclac.cl/deype/noticias/proyectos/7/5497/mecovi/ ACTIVIDADREGIONAL/TALLERES/6totaller/6totaller.html	CEPAL	2003
www.sec-sonora.gob.mx/ceduca/10/p7p2.html	Consejo Estatal de 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 latina y Caribe	2003
www.intec.edu.do/direccion-academica/anotaciones.html	Inst. Tecn. De Sto. Domingo	
www.links.org.ar/infoteca/ Indicaores%20de%20la%20SI%20en%20ALC.doc	Susana Finquelevich	2003
www.huascaran.gob.pe/institucional/ xtras/cuadernillo_emergencia.pdf		2003
www.participaperu.org.pe/ojosabiertos/matriz.pdf	Sistema Vigila Perú	
www.universidad2004.cu/Espa%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/International/ ICE/46espanol/46doc3s.htm	UNESCO	2000
www.junaeb.cl/noticias/noticias80_documento.htm	Junaeb	1993-2003
bddoc.csic.es:8080/EDUCAC/BASIS/educac/web/docu/	Revista:Educación Canaria	
www.aqucatalunya.org/e2003.htm	AQU	2003
usembassy.state.gov/guatemala/wwwhambsps200320.html	Embajada de Estados Unidos	2003
www.congreso.unam.mx/11ulloa.htm	ENEP Acatlán	
www.usembassy-mexico.gov/bbf/actual/ ago11funcionarios_educacion.htm	Departamento de Estados Unidos	2003
www.worldbank.org/children/nino/basico/PONPANEL.htm	Bamco Mundial	
www.cide.cl/Titulares/2003/Agosto/ 190803/parte%20ensenanza.htm		2003
www.unalmed.edu.co/~planea/estadistica/ indicadores.html	Oficina de Planeación	
www.simce.cl/doc/resultados_simce_2002.doc	Gobierno de Chile	2003
www.ceaal.org/carta/carta_38.htm	CEAAL	2002
ayura.udea.edu.co/autoevaluacion/comovamos.htm	Universidad de Antioquía	2002
www.e-extremadura.org/informacion/indicadores.html	OCDE,UNESCO,CE	2002
www.bcentral.cl/eng/stdpub/studies/articles/245.htm	Banco Central de Chile	2000
www.fceia.unr.edu.ar/.../desarr_institucional/biblioteca_digital/ biblioteca_gestion_institucional.htm	FCEIA	2003
www.peretarres.org/revistaeducacionsocial/ coleccion.html	Revista de Intervención Socioeducativa	2003
www.ice.deusto.es/pci/	Universidad Deusto	

www.aprende.org.ni/COMPONENTES/LOGROS/lgestion.HTM	MECD	2001
www.cnep.org.mx/acreditacion.htm	CNEP	2001
www.funrestrepobarco.org.co/PDF%20LIBRO/educacion.pdf	Fundación Restrepo Barco	
www.condesan.org/memoria/COL0300.PDF	CONDESAN	2000
www.ei-ie.org/pub/spanish/dossier_Octobre99.pdf	Dossier	1999
scsx01.sc.ehu.es/sfwseec/reec6.htm	SEEC	2000
www.uvirtual.cl/actividades/act_noviembre_2002.htm	Varios	2002
www.ugr.es/~facmed/comisionevalu_archivos/Normati.htm	Universidad de Granada	2001
argumentosydebates.univalle.edu.co/ 2000/ARGUMENTOS20.html	Univalle	2000
www.uchile.cl/undin2/actuales/noti3224.shtml	Universidad deChile	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	Organización Mundial de la Salud	1999
www.uv.es/RELIEVE/v9n1/RELIEVEv9n1_4.htm	Ignacio González	2002
www.vi-e.cl/internas/profes/hora_libre/ otros_ranking.htm	Profesores	2000
www.educa.rcanaria.es/peduca/ PEDUCA/ppt/Convivencia2.ppt	Gobierno de Canarias	
www.unrc.edu.ar/publicar/25/seis.html	Revista Voces	1994
www.fungamma.org/proyectos2.htm	Fundación Gamma Iddera	1988-2002
www.yachay.com.pe/especiales/ educacion/data-leccion.htm	Lecciones 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/IIplanCal.htm	Consejo de Universidades	2001
www.uam.es/calidad/gabinete/evalinsti/docu2000/Guia%20Medicina/ Calculo_indicadores_Medicina.rtf	MEC	
www.planeacion.unam.mx/sextoencuentro/ doctos/uamtexto.pdf	Ricardo Solís Rosales	
www.inegi.gob.mx/est/contenidos/espanol/temas/Sociodem/ intro_educacion.asp?c=2359%20&i=e	INEGI	2003
www.mercosur.org.uy/espanol/rem-mtss/ pconjuntos/pconjuntos1.html	MERCOSUR SOCIAL	
condde.org.mx/BP/17oct03.htm - 9k - 28 Oct 2003	Consejo Nacional del Deporte de la Educación	2003
www.casapresidencial.hn/cooperacion/plan_operativo.php	UNICEF	2003
siri.unesco.cl/boletines/2.act	UNESCO	2002
www.informevip.com.ar/pdf/Resumen.pdf	UNICEF/Cámara de Diputados de la Nación	
www.intec.cl/documentos_linea/Lanz%20CTI%20Farcas.ppt	Ministerio del Trabajo yPrevisión Social	2001
www.listin.com.do/antes/mayo03/110503/ cuerpos/republica/rep1.htm	Listín Diario	2003
anuies-rco.ucol.mx/novedades/registro.pdf	Asociación Nacional de Universidades	1998
www.uazuay.edu.ec/coloquio/coloquio13/pagina7.htm	Revista Universitaria Azuay	2002
dgep.posgrado.unam.mx/comepo/ congreso/docs/programa.html	Comisión de Educación Superior	2003
www.uaa.edu.py/varios/proceso.html	Universidad Autónoma Asunción	2003
www.upm.es/investigacion/actividades1999/ DATOS/AJFJ/AJFJ1/DATOS.pdf	Universidad Politécnica de Madrid	1999
www.ucauca.edu.co/servicios/columna.php?idn=384	Universidad del Cauca	2003
www.lpp-uerj.net/olped/documentos/ contratosocialec.01.08.03.doc	Contrato Social de la Educación	2003
www.ua.es/es/presentacion/vicerrectorado/ coordcom/calidad/RD408.html	Universidad de Alicante	2001
www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vol6n1/a05.html	Universidad de Murcia	
www.fondef.cl/noticias/deta_noti.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.ehu.es/hdwcite/castellano/programa.htm	Universidad Autónoma de Barcelona	2003
www.reduc.cl/reduc/estudio6.htm	Revista UMBRAL	
www.risolidaria.org/canales/canal_iberoamericana/ trabajos/responsabilidad7.jsp	Risolidaria	2003
almamater.cnu.gov.ve/calidad/sea/index.php	Alma Mater	
sic.uji.es/publ/edicions/jfi4/calidad.pdf	Universidad Jaime i	
www.cidlisuis.org/proyectos/gaya.htm	Universidad de Santander	
www.mercosur-comisec.gub.uy/INDEX-Comisec/Comisec/ Arcam/AportesTematicos/IMiranda/EducIsa.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/	Académicos dedicados al estudio de la ed. Superior	2003
funredes.org/olistica/documentos/doc12/doc12-1.html	OLISTICA	2003
www.anfei.org.mx/chihuahua6.ppt	ANFEI	2003
www.rlcu.org.ar/documentos/MarcosRegulatorios/ MR_ElSalvador.doc		
www.camarabaq.org.co/Servicios/ servicios_para_el_desarrollo_urbano.asp	Cámara de Comercio de Barranquilla	2003
www.ucm.es/BUCM/pruebas/apuntes/da05.pdf	UCM	
www.undp.org.ec/fiscal_archivos/anexo10.pdf		
redie.ens.uabc.mx/vol2no2/contenido-gago.pdf	CENEVAL	
www.conacyt.mx/fondos/sep/sep-cientifica/2003-02/ convocatoria-sep-conacyt-2003.html	SEP	2003
www2.mineduc.cl/600/mensajes/consultas/600.php?tema=1	Fundación Integra y Junji	1998-2003
rtn.net.mx/ocde/educacion.html	OECD	2002
colombia.analitica.com/nosedice/7936185.asp	Colombia Analítica	2003
www.fe.ccoo.es/pdf/blancopub.PDF	CCOO	1995
cdi.mecon.gov.ar/novedades/marzo2001/ bibliograficas3001/educacion3001.htm	CDI	2001
www.ine.gov.ve/ine/condiciones/calidadvida.asp	Instituto Nacional de Estadística	2003
www.avhe.es/Documentos/Kolleg2/Moscoso.pdf	Universidad de Alcalá	2003
www.comunidadandina.org/agenda/educacion2.htm	Comunidad Andina	1999
www.univ.mecd.es/ - 25k - 28 Oct 2003	MECD	2003
www.uchile.cl/acerca/rectoria/discursos/ 17dic98seminario.html	Universidad de Chile	1998
www.bblocks.org/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/lcomercio/ijaramillo.pdf	Ascun	2003

8.1. Anexo 2.- Panel de expertos validadores.

Miércoles 17 de diciembre de 2003.

Dirección General de Enseñanza:

José Mª Maté Antolín. Jefe de la Sección de Iniciación Profesional.

Mª Antonia Fita Botet. Jefa de la Sección de Enseñanzas Técnico-Profesionales.

Emilia Torán Ferrer. Coordinadora de Programas de Educación Técnico-Profesionales.

Lucía Tovar Sánchez. Directora del CEFIRE específico de FP en Cheste.

José Barrachina Bellver. Asesor del CEFIRE específico de FP en Cheste.

Josefa Almiñana Mayor. Jefa de Sección Gest. Centr. Profesorado.

Salvador Calomar Gisbert. Técnico del Servicio de Formación del Profesorado.

Jesús García Gil. Jefe del Servicio de Planificación Educativa.

Dirección General de Régimen Económico:

Miriam Amorós Barbel. Jefa del Área Económica y de Presupuestos.

Secretaría Autonómica de Educación (Inspección):

Salvador Valle Ramírez. Inspector de Educación.

Antonio Martín Calvo. Inspector de Educación.

Vicente Díaz Rodríguez. Inspector de Educación.

Antonio Esclapés Peralta. Inspector de Educación.

Luis Ramos García. Inspector de Educación.

Miguel Calderón Estalayo. Inspector de Educación.

Jesús Centella Pérez. Inspector de Educación.

Jueves 18 de diciembre de 2003.

Empresas y Entidades colaboradoras:

Julián Moreno Calabria, Responsable Técnico de la Gestión del Programa de Formación en Centros de Trabajo de la Escuela de Negocios "Lluís Vives". Cámara de Comercio de Valencia.

José L. Colomina Bayón-Campomanes. Director Departamento de Formación. Cámara de Comercio de Castellón.

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

Mari Carmen Humanes Rodríguez, Autoliv BKI-SA, de la Pobla de Vallbona.

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

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

Marcelino Conesa Martínez, ASURINSA Oficina de Ingeniería y Arquitectura. C/ Finlandia 14 bajo. 46010 Valencia.

Profesorado:

Fernando Rodrigo. IES Blasco Ibáñez de Valencia.

Pere Soriano Puchol. Centro de Formación "La Florida", de Catarroja.

Jorge Antón Journet. IES Salvador Gadea de Aldaia.

Alberto Morales Latorre. IES Pere Boïl de Manises.

José Luis Bellver Mengod. IES Botánico Cavanilles de Alicante.

Javier Albert Payá. IES Canastell de San Vicente del Raspeig.

Carlos Javier García Mora. Escuelas Profesionales SanJosé.

Antonio Cantos Sánchez. Escuelas Profesionales Luís Amigó.

8.3. Anexo 3. Plantilla de validación.

CUESTIONARIO PARA LA VALIDACIÓN DEL CATÁLOGO DE INDICADORES DE CALIDAD PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LOS CENTROS QUE IMPARTEN ENSEÑANZAS DE FORMACIÓN PROFESIONAL

BORRADOR

Valencia, 18 de diciembre de 2003

DIMENSIÓN: resultados en la sociedad	Medidas de percepción en la sociedad: PS Medidas de percepción por la administración educativa:
1 2 3 4 5 1. Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de NULA IMPORTANCIA 2. Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de POCA IMPORTANCIA 3. Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de RELATIVA IMPORTANCIA 4. Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa pero es de BASTANTE IMPORTANCIA 5. Mide la percepción que se tiene desde la administración educativa y es de MUCHA IMPORTANCIA	**NO ES UN INDICADOR** de la dimensión que se está midiendo Es un indicador **CLAVE** en la medida de la percepción que se tiene desde la administración educativa

	Indicador	VALORACIÓN
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du a por con a dire n del tro i sa lo oce e relación con las empresas	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du con el cimie de la cción cent n rco legal y normativo	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro ge n los car s para autofinanciarse	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du con el sema de stión calida el cen	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du con la ificación de la ción e siste de ón de calidad del centro	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro va el es zo zado por el personal y los logros alcanzados	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro im sa la cad n valores	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro fa a las de participación a todos los colectivos internos y externos al centro	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro pr ra co r l necesidades y opiniones del personal y de las empresas	
ϕ	1 Gra 2 de sa 3 cción 4 la adr 5 straci C du por con a dire n del tro fo ta al baj grupo.	