

# **CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT PER AL SISTEMA DE GESTIÓ DELS CENTRES D'EDUCACIÓ ESPECIAL**

Edita: Generalitat Valenciana  
Conselleria de Cultura, Educació i Esport

**EQUIP INVESTIGADOR:**

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



**AUTORS:**

José Jabaloyes Vivas  
José Miguel Carot Sierra  
Rosa M<sup>a</sup> Hervás Ferrióls

ISBN: 84-482-4154-1

Depòsit legal: V-4443-2006

Impressió: LaGRÁFICA

## PRESENTACIÓ

La Conselleria de Cultura, Educació i Esport, a través de l'IVAQE, ha elaborat el present **Catàleg d'Indicadors de Qualitat per al Sistema de Gestió dels Centres d'Educació Especial**, amb la intenció d'oferir als centres amb estes característiques un conjunt d'indicadors de qualitat que els permeten avaluar la seua gestió d'una manera més específica atenent a les diferents particularitats.

Les característiques pròpies dels centres d'Educació Especial obliguen a realitzar un projecte específic per a este tipus de centres, en els quals s'escolaritza alumnat amb necessitats educatives especials associades a severes condicions permanents de discapacitat i en els quals concorren un conjunt de servicis, recursos i mesures no generalitzables en el sistema educatiu ordinari.

Una educació de qualitat capaç de respondre a les distintes necessitats de l'alumnat, ha de poder atendre els alumnes amb necessitats educatives especials. Per això, la gran aspiració i millor garantia per a normalitzar i optimitzar el procés educatiu de l'alumnat és la consecució de centres escolars de qualitat, oberts i permeables a les necessitats de tots.

Les característiques pròpies d'este alumnat fa que es requerisca en estos centres una organització molt particular i flexible (diferent de la del centre ordinari) que permeta l'atenció de l'alumnat escolaritzat i compte amb la presència de professionals amb diverses funcions, necessitat, col·laboració amb les famílies, especificitat de les instal·lacions, equipaments, materials, etc.

El present catàleg pretén servir de ferramenta útil i d'instrument facilitador que desperte l'interés dels professionals dels centres d'Educació Especial i els anime a usar estos indicadors incorporant-los a la seua tasca diària, i així podran mesurar l'eficàcia i eficiència de la seua gestió, promovent iniciatives, per a introduir millores en l'organització, des d'un enfocament global que involucre a la mateixa organització, l'estructura, els processos, l'ús de recursos, la direcció, el personal, l'alumnat, pares i mares, etc.; alhora que permeta als centres implantar i avaluar el seu model de gestió de qualitat.

Finalment, desitge expressar el meu agraïment per la col·laboració i l'interés que han mostrat el grup d'experts i col·legis, en l'elaboració d'este catàleg coordinat per l'IVAQE.

El conseller de Cultura, Educació i Esport

Alejandro Font de Mora Turón

# ÍNDIX

1. INTRODUCCIÓ.....	7
1.1 Els centres d'Educació Especial .....	9
2. FONAMENTS TEÒRICS .....	13
2.1. La qualitat.....	13
2.1.1. Consideracions generals sobre la idea de qualitat .....	13
2.1.2. El concepte de qualitat: diverses accepcions .....	14
2.1.3. La qualitat en l'educació.....	16
2.1.4. La Qualitat Total.....	18
2.2. Els models de Qualitat Total.....	19
2.2.1. El premi Deming .....	20
2.2.2. El Malcolm Baldrige.....	20
2.2.3. El model europeu d'excel·lència empresarial.....	21
2.2.4. Les normes ISO-9000 .....	22
2.3. L'autoavaluació.....	23
2.4. Indicadors .....	27
2.4.1. L'elaboració d'indicadors de gestió .....	28
3. METODOLOGIA .....	30
4. CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT .....	32
4.1. Mesures de percepció dels grups d'interés.....	34
4.1.1. Mesures de percepció de l'alumnat.....	34
4.1.2. Mesures de percepció de les famílies .....	43
4.1.3. Mesures de percepció del personal d'administració i servicis (PAS).....	60
4.1.4. Mesures de percepció del professorat del centre.....	67
4.1.5. Mesures de percepció del personal de tractaments i orientació sociopsicopedagògica.....	88
4.1.6. Mesures de percepció de l'entorn del centre .....	108
4.1.7. Mesures de percepció de la Inspecció Educativa.....	110
4.1.8. Mesures de percepció de l'administració local.....	121
4.2. Indicadors de rendiment .....	124
4.2.1. Indicadors de rendiment de les famílies .....	124
4.2.2. Indicadors de rendiment del personal d'Administració i Servicis.....	128
4.2.3. Indicadors de rendiment del professorat.....	132
4.2.4. Indicadors de rendiment de l'entorn .....	139
4.2.5. Indicadors de rendiment de la Inspecció Educativa .....	141
4.2.6. Indicadors de rendiment de l'administració local.....	144
5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES.....	147

## 1. INTRODUCCIÓ

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

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

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

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

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

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

Però, a més, és evident que la qualitat de l'ensenyament no depén d'una sola variable, sinó de l'adequada combinació i equilibri dels nombrosos i diversos elements que actuen en els processos educatius. Per a aconseguir eixe equilibri, és necessari identificar i definir indicadors que permeten conèixer la realitat, reunir dades, interpretar-les i valorar-les d'acord amb uns criteris establits; en definitiva, és necessari avaluar el funcionament dels centres educatius en els seus diferents àmbits d'actuació i presa de decisions.

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

En este sentit, l'avaluació és un mitjà per a: comprovar l'eficàcia i l'eficiència de l'organització i el funcionament del centre educatiu, analitzar el seu rendiment, esbrinar si l'or-

ganització i el funcionament adoptats són els més adequats i els que produïxen millors resultats, i orientar la presa de decisions que permeta introduir els canvis més adequats per a aconseguir la millora.

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

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

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

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

La informació derivada de l'autoavaluació permetrà conèixer amb quina mesura els objectius formulats responen a les necessitats educatives de l'alumnat, com la seua organització i el seu funcionament contribuïxen a aconseguir-los i si els resultats assolits responen a les finalitats proposades.

En esta publicació, proposem una metodologia que es defineix com un procés d'investigació sistemàtica que implica l'elaboració del Catàleg d'indicadors de qualitat per al sistema de gestió dels centres d'Educació Especial.

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

Açò exigeix per part dels centres educatius l'establiment d'un sistema d'avaluació, que constituïska un instrument privilegiat per a conèixer l'estat del seu sistema de gestió, de manera que es pugua autoregular d'una manera contínua i rigorosa.

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

Des de l'IVAQE es considera la necessitat que, des de les institucions corresponents, s'aborde un projecte sobre *Disseny del catàleg d'indicadors de qualitat per al sistema*

de gestió dels centres d'Educació Especial, com a punt de partida d'un projecte molt més ambiciós: "El desenvolupament i implantació de les metodologies i instruments necessaris per a garantir la qualitat del conjunt del sistema educacional".

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

**Disposar d'un conjunt d'indicadors de qualitat que permeten avaluar el grau d'eficàcia i d'eficiència del sistema de gestió dels centres d'Educació Especial.**

### **1.1. Els centres d'Educació Especial**

Podem considerar l'Educació Especial com un conjunt de servicis, recursos humans, tècniques, coneixements especialitzats i ajudes, per a atendre les necessitats educatives especials que puguen presentar alguns alumnes de manera temporal o permanent.

L'alumnat amb necessitats especials és aquells que requereix, en un període de la seua escolarització o al llarg de tota esta, i en particular pel que fa a l'avaluació, determinats suports i atencions educatives específiques per patir discapacitats físiques, psíquiques, sensorials o per manifestar greus trastorns de la personalitat o de la conducta.

L'alumnat rep una atenció especialitzada d'acord amb els principis de no discriminació i la normalització educativa, i amb la finalitat d'aconseguir la seua inclusió o integració.

Depenent de les seues característiques estos alumnes seran integrats en:

- Grups ordinaris.
- En aules especialitzades en centres ordinaris.
- En centres d'Educació Especial.
- Escolarització combinada, es repartirà la seua jornada escolar entre un centre específic i un centre ordinari, d'esta manera es beneficiaran dels recursos que li ofereix el centre específic (logopèdia, fisioteràpia, atenció pedagògica individualitzada, etc.) i de l'aspecte socialitzador de l'entorn ordinari, amb tota l'estimulació que li puguen oferir els companys de la mateixa edat, pel que fa a llenguatge, percepció, relació, joc, etc.

Els centres d'Educació Especial, als quals ens referirem, escolaritzen sols aquell alumnat que requereix adaptacions molt significatives del currículum comú i l'atenció de personal especialitzat de forma intensiva i, a més, quan s'estime que el grau de participació educatiu i social en els centres ordinaris siga mínim.

Es proposa, per tant, l'escolarització a centres d'Educació Especial quan, com a resultat de l'Avaluació Psicopedagògica, s'estime que requereix o es requerirà al llarg de la seua escolarització adaptacions curriculars significatives en totes les àrees del currículum.

Ens referim a un grup extremadament heterogeni d'alumnes que plantegen limitacions molt importants en els processos d'ensenyament, aprenentatge, que precisen

ajudes pedagògiques (de tipus personal, tècnic, o material) diferents dels que habitualment ofereix l'escola, i la causa principal dels quals és de tipus psíquic, encara que ben sovint porten associades altres deficiències: auditives, visuals, motrius, de llenguatge, etc. Per tant, en estos centres s'escolaritzarà a l'alumnat més greument afectat.

En l'actualitat, a la nostra Comunitat comptem amb un total de 45 centres d'Educació Especial, 28 són públics i 17 privats.

Les característiques pròpies de l'alumnat d'estos centres fa que es requerisca una organització molt particular i flexible (diferent de la del centre ordinari) que permeta l'atenció de l'alumnat i que compte amb la presència de professionals amb diverses funcions, que incloga la necessitat de la col·laboració de les famílies, de l'especificitat de les instal·lacions, d'equipaments, de materials, etc.

Els centres específics diferixen també dels ordinaris en l'oferta de servicis. Tots els centres d'Educació Especial ofereixen servici gratuït de menjador i transport, adaptat quan es necessita.

En quasi tots estos es disposa del Servici d'Atenció Ambulatoria i/o Prèvia a l'Escolarització (SAAPE), en la qual s'atén a xiquets no escolaritzats en el centre, i ho fan basant-se en dos modalitats:

- Com a atenció primerenca, prèvia a l'escolarització obligatòria.
- Com a atenció ambulatoria destinada a l'alumnat escolaritzat en centres ordinaris de la localitat, zona o comarca.

Estos centres són punts clau d'experiències i recursos, per tant, haurien de configurar-se com a centres de recursos, tal com disposa el Decret 39/98, de 31 de març, del Govern Valencià, d'Ordenació de l'Educació per a l'Atenció de l'Alumnat amb Necessitats Educatives Especials, a fi de donar cabuda a un altre tipus d'actuacions com:

- Posar atenció primerenca des del SAAPE en tots els seus centres. Es podran atendre en règim ambulatori a l'alumnat escolaritzat en centres docents de règim ordinari i al no escolaritzat en edats corresponents al primer i segon cicle d'Educació Infantil que precisen tractament individualitzat. Les intervencions aniran dirigides a una població de 2 a 6 anys, que té per objectiu donar resposta el més prompte possible a les necessitats transitòries o permanents que presenten els xiquets/es en el seu desenvolupament o que tenen risc de patir-lo.
- Desenvolupar programes de Garantia Social de la modalitat Necessitats Educatives Especials.
- Assessorar mestres i professionals de la zona que escolaritzen en els seus centres a alumnes amb necessitats educatives especials.
- Crear un servici de recursos materials i equipament didàctic, fons bibliogràfic, materials curriculars.

Atenent a les característiques pròpies del procés d'ensenyament i aprenentatge de l'alumnat en els centres d'Educació Especial, així com a les peculiaritats i realitat dels centres, des d'un punt de vista organitzatiu, les etapes es configuren:

- Infantil (3 a 6 anys).

L'escolarització d'estos alumnes començarà en les edats establides per la Llei amb caràcter general, amb el dictamen previ corresponent, el qual estarà subjecte a revisió al llarg de l'escolarització de l'alumnat, de manera que s'incloguen les modificacions derivades de l'evolució personal de l'alumnat, de l'oferta educativa i dels servicis existents. La revisió del dictamen es realitza a petició dels pares o tutors legals de l'alumnat o del centre on estiga escolaritzat.

- Educació Bàsica Obligatòria: Primària i Secundària (6 a 16). Té una duració de 10 anys.

Es prenen com a referents les capacitats establides en els objectius del currículum de l'Educació Primària en totes les seues àrees, i es poden incloure capacitats d'altres etapes, segons les necessitats de l'alumnat.

Els processos d'aprenentatge que duen a terme este tipus d'alumnat exigixen períodes de temps més dilatats, i estaran subjectes a un procés de seguiment continu, que s'ha de revisar de manera periòdica.

És necessària una selecció i seqüenciació dels continguts orientada per criteris de funcionalitat, abordant molts d'estos de manera cíclica al llarg de tota l'escolarització.

- Els programes de formació per a la transició de la vida adulta (TVA).

Destinats a l'alumnat amb edats compreses entre els 16 i 21 anys i que hagen cursat l'Educació Bàsica Obligatòria en un centre d'Educació Especial i quan les necessitats educatives aconsellen la seua continuïtat en estos programes, estaran encaminats a facilitar el desenvolupament de l'autonomia personal i la integració social dels alumnes.

Seràn objectius d'estos programes:

- Consolidar i desenvolupar capacitats de tipus afectiu, comunicatiu, cognitiu, d'inserció social.
- Fomentar els coneixements d'instrumental bàsics adquirits.
- Consolidar habilitats comunicatives, capacitat de raonament i resolució de problemes de la vida quotidiana.
- Potenciar hàbits vinculats a la salut corporal, la seguretat personal i l'equilibri afectiu, per a desenvolupar la seua vida amb el major benestar possible.
- Fomentar la participació de l'alumnat en tots aquells contextos on es desenvolupa.
- Promoure el desenvolupament de les actituds laborals, així com l'adquisició d'habilitats laborals de caràcter polivalent.

Els recursos amb què compten estos centres, tant materials com humans, diferixen dels existents en els centres ordinaris, que són regulats per les instruccions conjuntes de les direccions generals d'Ensenyament i Personal Docent.

Les característiques de l'alumnat d'estos centres fa que es requerisca la presència de professionals amb diverses funcions, entre ells esmentarem:

- **Professorat i personal especialista** que atenen directament l'alumnat, els orienta i els ajuda en el seu procés educatiu i complementa l'acció educativa de la família.
- **Mestres especialitzats en Pedagogia Terapèutica**
- **Mestres especialitzats en Audició i Llenguatge**
- **Mestres especialitzats en Educació Física**
- **Mestres d'Ensenyament Religios**
- **Professors tècnics de Formació Professional**
- **Fisioterapeutes**
- **Treballadors socials**
- **Educadors d'Educació Especial**
- **Equip mèdic de necessitats educatives especials**

Tenint en compte el que s'ha esmentat fins al moment, considerem important esmentar alguns dels principis bàsics a tindre en compte en l'Educació Especial:

- Un dels principis de l'Educació Especial és considerar la personalitat en el seu conjunt (percepció, cognició, emoció, motivació, socialització...), no centrar-se només en la discapacitat.

- Potenciar al màxim el desenvolupament de l'autonomia personal, social i laboral.
- Prioritzar els aprenentatges pràctics i funcionals.
- Promoure la participació el més plena possible en els entorns habituals dels discents: casa, escola, barri, etc.
- Utilitzar metodologies que permeten processos d'ensenyament i aprenentatge individualitzats i aprofitar, al mateix temps, les circumstàncies que permeten el treball conjunt.
- Establir canals de col·laboració amb la família.

L'escolarització de l'alumnat d'Educació Especial comença i finalitza amb les edats establides amb caràcter general per al nivell i l'etapa corresponent, inclou l'orientació a pares per a la necessària cooperació entre escola i família.

El terme "educació especial" utilitzat tradicionalment per a referir-se a una forma d'educació diferent de l'ordinària i dirigida a alumnes amb deficiències, ha perdut la seua vigència com a tal en haver-se transformat la realitat a què definia; hui l'Educació Especial forma part de l'Educació General.

Als centres d'Educació Especial s'escolaritzen, cada vegada en nombre més gran, alumnes amb limitacions personals més greus i permanents que no fa molt romanien al marge del sistema.

Els processos d'integració educativa de l'alumnat amb necessitats educatives especials en els centres ordinaris de la Comunitat Valenciana han suposat canvis significatius en els actuals centres d'Educació Especial, i generen un canvi de perfil de l'alumnat que acudix als esmentats centres, a causa de la gravetat de les síndromes que han anat apareixent i han suposat una sèrie de necessitats educatives a què cal donar resposta.

La nova manera d'entendre les necessitats educatives especials comporta una concepció dels centres específics com a espais on poder donar resposta a eixes necessitats educatives de l'alumnat amb dificultats greus i permanents en el seu desenvolupament.

Les lleis educatives promulgades després de la restauració democràtica (LOECE primer, la LODE, la LOGSE i la LOPEG després la LOCE i, més recentment la LOE) han tractat d'adaptar el sistema educatiu a l'evolució social i les noves necessitats plantejades. No obstant això, els reptes i les circumstàncies de l'educació continuen exigint noves solucions.

Arribats a este punt cal agrair la inestimable col·laboració dels següents centres d'Educació Especial que han participat en l'elaboració del present catàleg d'indicadors:

- CEE Profesor Sebastián Burgos.
- CEE Comarcal Raquel Paya.
- CEE La Panderola.

## 2. FONAMENTS TEÒRICS

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

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

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

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

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

### 2.1. La qualitat

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

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

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

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

Al llarg d'este camí, la direcció del centre resulta fonamental: *la gestió del sistema correspon a la direcció del centre, que ha de facilitar els mitjans, promocionar i en-*

*trenar les persones, mantenint un lideratge instructiu i promotor d'un clima relacional col·laborador, utilitzant models específics per a la gestió dels processos, els equips de millora, l'avaluació i la planificació estratègica.*

## **2.1.2. El concepte de Qualitat: diverses accepcions**

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

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

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

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

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

### **La Qualitat segons la norma UNE**

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

En esta definició ha de destacar-se:

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

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

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

En esta definició cal destacar els termes següents:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Per l'originalitat de la definició i per ser la base del control de qualitat off-line recollim la definició de qualitat feta per Genichi Taguchi que estableix que: “La qualitat d'un producte/servei és la mínima pèrdua imposada a la societat durant la vida de l'esmentat producte/servei” i afegim a continuació “la pèrdua imposada a la societat coincideix amb la pèrdua de l'empresa a llarg termini”

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

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

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

*Entre les seues publicacions destaquen Introduction to Quality Engineering, Systems of Experimental Design, Robust Communication Laboratory (ECL) de la Nippon Telephone and Telegraph CO (1948-1961) on es va enfocar a la millora de la productivitat en la investigació i desenvolupament. Ha rebut el premi Deming en quatre ocasions per les seues aportacions sobre qualitat. En 1989, li és concedida la medalla amb banda púrpura a l'avanç tecnològic i econòmic per l'Emperador Akihito.*

### 2.1.3. La qualitat en l'educació

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

#### El concepte tradicional de la Qualitat

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

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

Esta versió educativa del concepte de Qualitat com una cosa distintiva o excepcional associa esta amb l'excel·lència, en el sentit de sobrepassar alts estàndards, i identifica els seus components destacant la dificultat present en l'èxit dels esmentats estàndards. Este concepte de qualitat com a excel·lència tant dels inputs com dels outputs

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

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

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

### **Qualitat d'acord als estàndards establits**

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

Si es considera l'educació com un servici i com els seus usuaris a l'alumnat, professorat, personal d'administració i servicis, Inspecció Educativa, administració educativa o representants, d'aplicar-se estrictes controls de qualitat a l'exercici d'estes institucions, probablement sorgirien conflictes de difícil solució.

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

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

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

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

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

#### 2.1.4. La Qualitat Total

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

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

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

Tal vegada per a entendre millor el concepte de Qualitat Total convé començar dient que l'objectiu de tota organització, grup de treball, àrea o lloc de treball o inclusivament l'individu, és generar un producte o servici que rebrà una altra organització, una altra àrea o un altre individu, a qui denominem, també anomenant-lo usuari o consumidor.

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

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

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

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

La Qualitat Total significa un canvi de paradigmes en la manera de concebre i gestionar una organització. Un d'estos paradigmes fonamentals i que constituïx la seua raó

de ser és el perfeccionament constant o millora contínua. La Qualitat Total comença comprenent les necessitats i les expectatives del client per a després satisfer-les i superar-les.

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

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

- Els valors i les prioritats que orienten la gestió de l'organització.
- Els plantejaments lògics que prevalen en la gestió de l'activitat empresarial.
- Les característiques dels principals processos de gestió i decisió.
- Les tècniques i metodologies aplicades.
- El clima entès com el conjunt de les percepcions que les persones tenen sobre relacions, política de personal, ambient, etc.

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

## **2.2. Els models de Qualitat Total**

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

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

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

La importància dels models de Qualitat Total ve donada, sobretot, per la seua ocupació com a model d'autoavaluació de les organitzacions, més que com a criteris per a la concessió de premis a la qualitat. L'autoavaluació consistix en un examen global, sistemàtic i regular de les activitats i resultats de l'organització, comparats amb un model

d'excel·lència empresarial. L'autoavaluació és, per tant, un exercici per mitjà del qual l'organització es compara davant d'un model d'excel·lència i obté quins són els seus punts forts i àrees de millora en relació amb l'esmentat model, a partir dels quals es definixen els projectes de millora necessaris per a fer-la més competitiva.

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

### **2.2.1. El premi Deming**

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

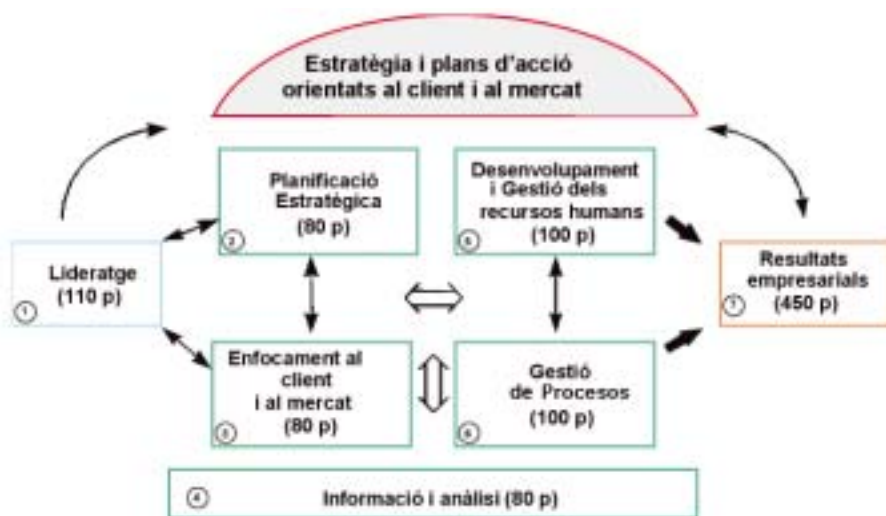
*William Edwards Deming va nàixer en 1900 a Wyoming, EUA, a l'inici de la seua carrera es va dedicar a treballar sobre el control estadístic de la qualitat, però l'entrada dels EUA a la Segona Guerra Mundial i la demanda excessiva de productes per part dels aliats va provocar que les empreses americanes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

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

### **2.2.2. El Malcolm Baldrige**

El premi nacional a la Qualitat va ser creat en 1986 als EUA, i és conegut com Malcolm Baldrige, en memòria del secretari de Comerç impulsor d'este. El Malcolm Baldrige és poc conegut i empleat fora d'EUA, si bé és cert que algunes companyies multinacionals nord-americanes l'utilitzen com a ferramenta d'autoavaluació i millora.

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



Criteris del Malcolm Baldrige

El premi tracta de promoure entre les organitzacions:

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

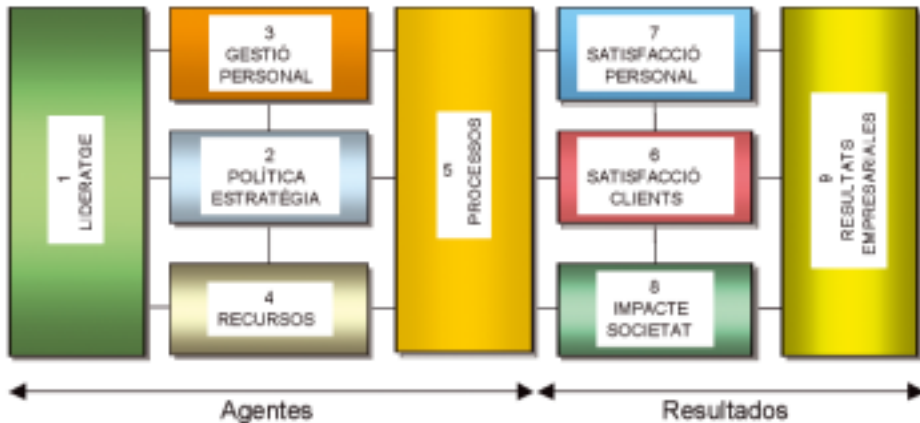
### 2.2.3. El model europeu d'excel·lència empresarial

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

- El European Award for Business Excellence (premi europeu a l'Excel·lència Empresarial) premia a la companyia que ha demostrat ser el màxim exponent de la gestió de la Qualitat Total a Europa.
- Els European Prizes for Business Excellence (guardons europeus a la Qualitat Total) premien un xicotet nombre d'empreses que han demostrat l'excel·lència en la seua gestió de la Qualitat.
- Des de 1996 es convoca el premi europeu a l'Excel·lència per a Organismes Públics.
- El premi europeu a la Qualitat per a Xicotetes i Mitjanes Empreses va ser presentat en 1996, i compta amb uns criteris propis, semblants als del model europeu d'Excel·lència Empresarial, però adaptats a la realitat de les PIMES.

L'EFQM ha fomentat molt eficaçment l'ús dels criteris del premi europeu a l'Excel·lència, als quals es coneix com model europeu d'Excel·lència Empresarial, com a ferramenta

d'autoavaluació, i hi ha, fins i tot, publicat una guia per a la seua realització. Així, són moltes les empreses europees que estan prenent el model europeu com a mecanisme per a la millora de la seua gestió i dels seus resultats. Gràficament, el model europeu es pot representar com a mostra a continuació:



Criteris del model europeu EFQM

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

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

- \* **Resultats** són els criteris que indiquen quins han sigut els èxits de l'organització (criteris 6, 7, 8 i 9).
- \* **Agents** són els criteris que mostren com es gestiona l'organització, o siga com s'han aconseguit els resultats (criteris 1, 2, 3 i 4).

#### 2.2.4. Les normes ISO-9000

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

Al llarg dels anys 1960 i 1970, es creen les primeres normes de Sistema de Qualitat, tant a nivell nacional com internacional. L'any 1979 ja hi ha les normes BS 5750 i, al mateix temps, ja s'han desenvolupat altres normes com la norma americana AQAP 149, anterior a la britànica i normes de defensa militar com la MOD 05/25. Algunes grans empreses, amb el sector automobilístic al capdavant, creen normes

d'assegurament de qualitat que havien de ser satisfetes pels seus proveïdors (per exemple, la norma Q 101 de Ford). Les normes de qualitat es desenvolupen per a aconseguir uns mitjans d'avaluació per a les empreses, no únicament per a la qualitat dels seus productes, sinó també per a la conformitat del seu procés amb unes regles establides.

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

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

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

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

### 2.3. L'autoavaluació

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

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

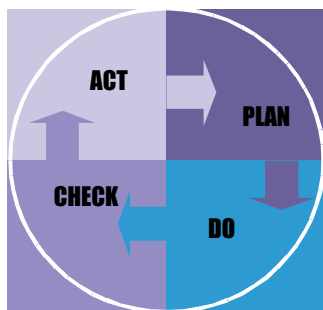
Els centres que utilitzen l'autoavaluació com a mode de gestionar-se i millorar coincidixen que l'exercici els reporta una àmplia gamma de beneficis entre els quals destaquen els següents:

- El procés d'autoavaluació proporciona un plantejament molt estructurat basat en dades que permet identificar i avaluar els punts forts i les àrees de millora del centre i mesurar el seu progrés periòdicament.

- L'autoavaluació del centre educa el personal d'este (PAS, PD, direcció, alumnat) en els conceptes fonamentals i en el marc general que permet gestionar i millorar l'organització, i relaciona els esmentats conceptes i marc general amb les responsabilitats de les persones.
- L'autoavaluació del centre integra les diferents iniciatives de millora en les operacions habituals.
- L'autoavaluació crea un llenguatge i un marc conceptual comú que permet gestionar i millorar la seua organització.
- L'autoavaluació facilita la comparació amb altres centres, de naturalesa semblant o distinta, identificant i permetent compartir les "bones pràctiques" en el centre.
- L'autoavaluació avalua de manera coherent l'organització a nivell macro i micro.
- L'autoavaluació ofereix oportunitats per a reconèixer tant el progrés com els nivells sobrepresents de rendiment per mitjà de premis interns.

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

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



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

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

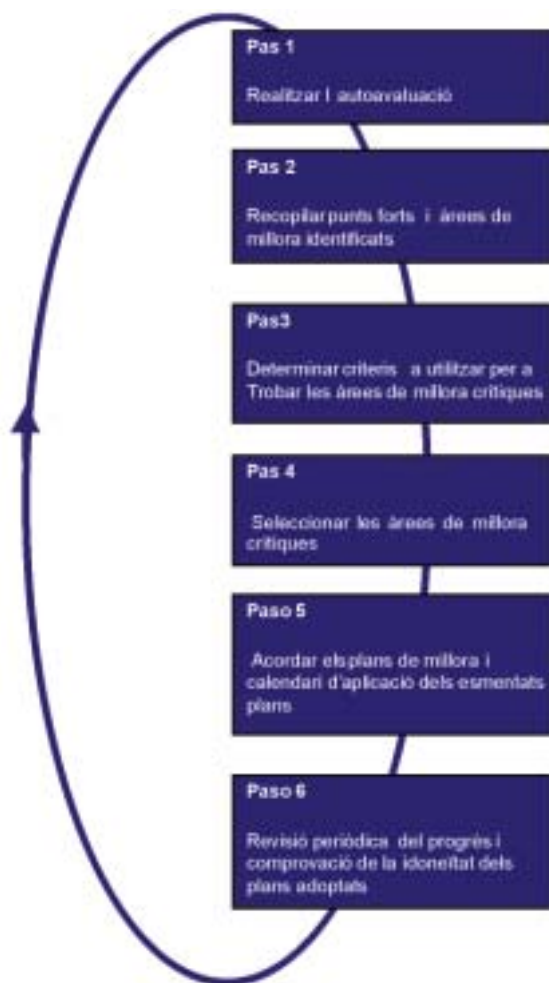
En certa manera, l'autoavaluació es complementa amb la millora i esta només pot aconseguir-se de manera eficaç a partir del coneixement realista de l'estat en què es troba qualsevol unitat, la qual cosa s'aconsegueix a través de l'autoavaluació.

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

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

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

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



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



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

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

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

## 2.4. Indicadors

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

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

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

### 1. Motius de tipus institucional

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

### 2. Motius associats a les seues relacions amb l'administració

- *L'important volum de recursos dedicats a l'educació exigix que els centres de formació responguen de l'ús que fan d'estos per mitjà de sistemes d'informació diàfans. La rendició de comptes és una obligació de les institucions públiques, que no pot reduir-se a una mera presentació de dades comptables. Cal informar sobre com s'han usat els recursos, i quins han sigut els resultats del seu ús. Els indicadors de rendiment són un utensili vàlid per a este fi.*

- Els nous mecanismes d'assignació de recursos que estan aplicant-se (fórmules d'assignació o contractes programa) exigixen disposar d'informació fiable sobre la realitat dels centres.

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

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

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

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

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

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

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

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

Els requisits bàsics que han de complir els indicadors són:

1. Han de reflectir integralment el compliment dels objectius institucionals.
2. Els indicadors han d'evitar estar condicionats a factors externs, com ara la situació del país o accionar de tercers, ja siguen de l'àmbit públic o privat.

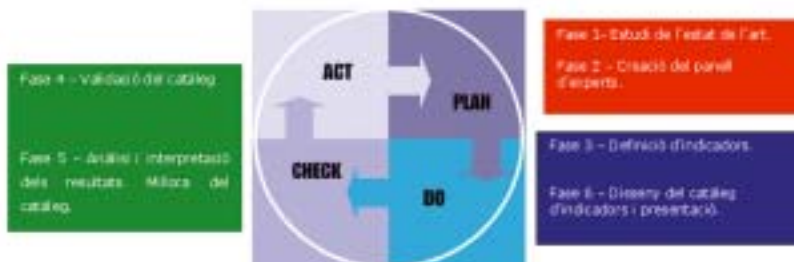
3. Han de ser coneguts i accessibles a tots els nivells de l'administració pública, així com del públic usuari.
4. Els indicadors han d'emanar d'una activitat participativa, o siga, en el procés d'elaboració s'ha d'involucrar a tots els actors rellevants, de tal manera que es garantisca la legitimitat d'estos i es reforce el compromís amb la tasca d'avaluació i mesurament

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

### 3. METODOLOGIA

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

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



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

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

Durant la fase 1 s'ha realitzat un estudi de la situació actual pel que fa a la definició d'indicadors de gestió en els àmbits:

- Indicadors de gestió d'universitats
- Indicadors de gestió en centres d'Educació Especial espanyols i internacionals
- Indicadors de gestió en educació

Durant la segona fase s'ha creat un panell d'experts la missió del qual és la revisió del catàleg d'indicadors de qualitat creat en la fase 3. Este panell d'experts està compost per:

- TÈCNIC IVAQE: Rosa M. Hervás Ferriols.
- FORMACIÓ DEL PROFESSORAT: Antonio Ramos.
- INSPECCIÓ EDUCATIVA: Alejandro Argente.  
Manuel Ávila.  
Ismael Martínez.  
Pablo Martínez Romero.  
Roberto Valls.
- DIRECCIÓ GENERAL D'ENSENYAMENT /  
SERVICI D'ORDENACIÓ ACADÈMICA: Mercedes Santamaria.

El grup d'experts s'ha reunit en dos ocasions. En la primera d'estes s'han definit les línies principals del catàleg: dimensions i grups d'interés. En la segona s'ha avaluat el treball realitzat des de l'IVAQE.

Durant esta fase els components del panell s'han format en les tècniques de consens i en les eines qualitatives d'anàlisi necessàries per a desenvolupar correctament el catàleg.

Els mètodes de consens utilitzats han sigut:

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

### Fase 3 –Definició d'indicadors de la gestió dels centres d'Educació Especial

Durant l'any 2005 s'han definit tots els indicadors que compondran el catàleg d'Educació Especial. L'estructura definitiva del catàleg és la següent:

EVALUACIÓN INTERNA DE LA GESTIÓN DE LOS CENTROS DE EDUCACIÓN ESPECIAL														
	Procesos clave					Procesos estratégicos y de apoyo					Relaciones		Integración	
	Indicador	PROCCO	EIA	Trámites	TUTORIA	Uso de Recursos	Organización	Gestión de	Políticas	Integración	Trabajo	Participación		
Atención	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1	1.1		
Español	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2	1.2		
Personal de	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3	1.3		
Profesores	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4	1.4		
Personal de	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5	1.5		
Tratamiento	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6	1.6		
Tratamiento	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7	1.7		
Tratamiento	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8	1.8		
Tratamiento	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9	1.9		
Tratamiento	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10	1.10		
Tratamiento	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11	1.11		
Tratamiento	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12	1.12		

## **Fase 4,5 i 6 –Validació, anàlisi i disseny del catàleg definitiu**

Durant el primer trimestre de l'any 2006, el grup d'experts ha validat els indicadors definits en el catàleg. Cada un dels experts va analitzar una de les dimensions del catàleg i va introduir els canvis oportuns. L'anàlisi de tots els canvis va conduir a la presentació d'un esbós del catàleg que es va presentar a tots els experts: a partir de l'anàlisi de les últimes anàlisis s'ha configurat el catàleg que es presenta en este document.

A continuació, se presenta el catàleg definitiu.

### **4. CATÀLEG D'INDICADORS DE QUALITAT**

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

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

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

Molts dels indicadors que es mostren potser no servisquen per a tots els centres, però s'adjunten perquè puguen ser utilitzats pels centres que els necessiten.

L'estructura del catàleg es mostra en la següent matriu i se'n representen els grups d'interés i les dimensions del centre:

## EVALUACIÓ INTERNA DE LA GESTIÓ DELS CENTRES D'EDUCACIÓ ESPECIAL

	Processos estratègics i de suport										Relacions		Motivació		
	Processos clau					Processos estratègics i de suport					Relacions internes	Relacions externes	Treballar	Participar	
	Qualitat funcional	Accésibilitat	EJA	Recursos humans	FUOR (GRI)	Lideratge d'innovació Organ. i qualitat	Organització i funcionament	Gestió del personal	Ús de recursos materials						
Atenció	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Famílies	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Formació d'administradors i tècnics	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Formació	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Formació de docents i treballadors i altres professionals de l'ensenyament	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Entorn (docents, treballadors, famílies, etc.)	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Impuls de l'educació	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10
Administració local	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10	ME 10

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

Estes mesures es referixen a la percepció que tenen els diferents grups d'interés de les dimensions definides en un centre on s'impartix Educació Especial. Els resultats de cada un d'estos indicadors es mesuraran a través d'enquestes d'opinió de cada grup d'interés (Likert d'1 a 5 i s/n).

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

- Codi
- Descripció

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

Estes mesures es referixen a la percepció sobre l'excel·lència de la gestió del centre, que té el seu alumnat. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu pel que fa a la **satisfacció** de l'alumnat (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a alumnes en la dimensió de **satisfacció de l'alumnat**. Estes enquestes s'han inclòs en les corresponents a les famílies a fi de conèixer amb la major precisió possible la percepció de l'alumnat sobre el centre.

Com hem vist, estes mesures es referixen a la percepció que té l'alumnat de la gestió del centre i dels resultats aconseguits. Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions (127):

#### 1. Processos clau

1. MP\_AL-ACO: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés d'acollida del centre.
2. MP\_AL-E/A: (40) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
3. MP\_AL-TRA: (12) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el procés de tractaments.
4. MP\_AL-TUT: (6) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la tutoria del centre.

#### 2. Processos estratègics i de suport

1. MP\_AL-DOC: (3) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la direcció i els òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_AL-FOC: (19) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_AL-GRA: (17) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### **3. Relacions**

1. MP\_AL-RI: (16) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_AL-I: (4) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la imatge del centre.

### **4. Motivació**

1. MP\_AL-MP: (8) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'alumnat amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
Processos clau	
MP_AL-ACO.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'acollida que rep en el centre en començar el curs escolar.
MP_AL-ACO.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'acollida que reben els alumnes de nou ingrés.
MP_AL-E/A.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats extraescolares i complementàries programades pel centre.
MP_AL-E/A.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la realització d'activitats destinades a promoure el desenvolupament i l'autonomia personal de l'alumnat (rutines diàries).
MP_AL-E/A.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la realització d'activitats escolars, respectant el seu ritme i necessitats.
MP_AL-E/A.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització d'ajudes tècniques per a la comunicació.
MP_AL-E/A.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els recursos didàctics i tecnològics que el centre disposa.
MP_AL-E/A.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització de noves tecnologies adaptades a les seues necessitats, que afavorisquen el desenvolupament cognitiu en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
MP_AL-E/A.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el clima de seguretat i confiança que li ofereix el professor en l'aula.
MP_AL-E/A.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'ajuda que li ofereix el professor.
MP_AL-E/A.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la realització d'activitats grupals que li ofereix el professor.
MP_AL-E/A.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els èxits que va aconseguir en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
MP_AL-E/A.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la resolució de situacions conflictives en l'aula.
MP_AL-E/A.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els materials didàctics utilitzats pel professor en l'aula.
MP_AL-E/A.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats realitzades en els tallers.
MP_AL-E/A.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats destinades al desenvolupament d'habilitats socials.

MP_AL-E/A.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el desenvolupament d'activitats destinades a promoure l'educació vial.
MP_AL-E/A.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el desenvolupament d'activitats destinades a promoure l'educació per a la salut.
MP_AL-E/A.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el desenvolupament d'activitats dirigides a una educació medi ambiental.
MP_AL-E/A.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els avanços que obté per a moure's en la vida quotidiana.
MP_AL-E/A.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats desenvolupades en PGS (programes de Garantia Social).
MP_AL-E/A.020	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats desenvolupades en Educació Física.
MP_AL-E/A.021	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats desenvolupades en Religió.
iMP_AL-E/A.022	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la formació que reben, destinada a la inserció laboral, tallers ocupacionals, etc.
MP_AL-E/A.023	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els programes de Garantia Social que es desenvolupen en el centre.
MP_AL-E/A.024	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues experiències d'escolarització combinada.
MP_AL-E/A.025	Grau de satisfacció de l'alumnat amb activitats destinades a promoure l'estimulació.
MP_AL-E/A.026	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats destinades a promoure el desenvolupament motriu.
MP_AL-E/A.027	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats destinades a promoure el desenvolupament verbal.
MP_AL-E/A.028	Grau de satisfacció de l'alumnat amb activitats que impliquen aprenentatges necessaris en l'entorn social.
MP_AL-E/A.029	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el desenvolupament d'activitats que promoure l'autonomia personal i integració social.
MP_AL-E/A.030	Grau de satisfacció amb activitats dirigides a l'adquisició d'habilitats laborals de caràcter polivalent.
MP_AL-E/A.031	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els procediments utilitzats per a l'adquisició de coneixements instrumentals bàsics.
MP_AL-E/A.032	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el manteniment i aplicació de coneixements instrumentals bàsics.
MP_AL-E/A.033	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aprenentatge d'hàbits per a desenvolupar la seua vida amb el major benestar possible (salut, higiene, seguretat personal, equilibri emocional...).

MP_AL-E/A.034	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació i formació laboral a càrrec de l'adjunt de taller.
MP_AL-E/A.035	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el repertori d'activitats dirigides a la consecució d'habilitats funcionals ( netejar taules, plats, etc).
MP_AL-E/A.036	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats d'aprenentatge desenvolupades en l'aula, en cas d'absència o baixa temporal del tutor d'aula.
MP_AL-E/A.037	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions d'assistència personal i higiene que rep pel professor.
MP_AL-E/A.038	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els suports que rep .
MP_AL-E/A.039	Grau de satisfacció de l'alumne amb els reconeixements pels seus esforços i progressos.
MP_AL-E/A.040	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les tasques o activitats que realitza en el centre.
MP_AL-TRA.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el servei d'Audició i Llenguatge.
MP_AL-TRA.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats exercides en l'aula d'Audició i Llenguatge.
MP_AL-TRA.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els mitjans i tecnologies que disposa en el servei d'Audició i Llenguatge per a facilitar la comunicació.
MP_AL-TRA.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació i utilització de sistemes de comunicació.
MP_AL-TRA.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització d'ajudes tècniques que faciliten la seua adaptació i autonomia de l'entorn.
MP_AL-TRA.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització i adequació de materials adaptats a les seues necessitats en l'aula d'audició i llenguatge.
MP_AL-TRA.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les actuacions que fomenten habilitats comunicatives.
MP_AL-TRA.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'aplicació de programes específics de comunicació en l'aula (comunicació gestual, SAAC, agendes de comunicació, utilització d'ajudes tècniques...)
MP_AL-TRA.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el servei de Fisioteràpia.
MP_AL-TRA.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats encaminades a afavorir el seu desenvolupament físicomotor.

MP_AL-TRA.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el servei psicopedagògic escolar.
MP_AL-TRA.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les intervencions del personal de suport d'atenció educativa complementària (educadors), pel que fa a higiene, neteja, control d'esfínters, trasllats etc.
MP_AL-TUT.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'assessorament i suport del tutor d'aula.
MP_AL-TUT.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció rebuda pel seu tutor, per a afavorir les seues necessitats i preferències.
MP_AL-TUT.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació professional i laboral rebuda en finalitzar l'escolarització.
MP_AL-TUT.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'orientació acadèmica i assessoraments del tutor.
MP_AL-TUT.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la informació rebuda sobre la inserció laboral que ofereix el centre (tallers ocupacionals, etc.).
MP_AL-TUT.006	Grau de satisfacció de l'alumnat davant de l'aportació de demandes i suggeriments.
Processos estratègics i de suport	
MP_AL-DOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'equip directiu del centre.
MP_AL-DOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'atenció, que des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.
MP_AL-DOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la resolució de situacions de contingència/ conflicte.
MP_AL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament i organització general del centre.
MP_AL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'alumnat sobre la informació que rep sobre l'organització i funcionament de centre (assemblea d'alumnes).
MP_AL-FOC.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.
MP_AL-FOC.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la seua ubicació en l'aula/etapa.
MP_AL-FOC.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats de grup que programa el centre.

MP_AL-FOC.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'organització d'entrades i eixides del col·legi.
MP_AL-FOC.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els suports que rep en la seua escolarització.
MP_AL-FOC.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'horari de treball que els marca el col·legi (distribució horària per matèries).
MP_AL-FOC.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats extraescolares i complementàries que programa el centre (celebracions, eixides, etc.)
MP_AL-FOC.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb els horaris extraescolares del centre
MP_AL-FOC.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats voluntàries que se promouen en el centre.
MP_AL-FOC.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les possibilitats de participació en activitats que li ofereix el centre.
MP_AL-FOC.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament del menjador (monitors, menús, etc.).
MP_AL-FOC.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les activitats realitzades l'horari d'oci-menjador.
MP_AL-FOC.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el funcionament de transport escolar.
MP_AL-FOC.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el plan d'evacuació de centre (simulacres realitzats).
MP_AL-FOC.017	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la utilització i funcionament de l'aula d'informàtica.
MP_AL-FOC.018	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la distribució d'espais.
MP_AL-FOC.019	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el procés de clausura en el centre.
MP_AL-GRA.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'extensió del recinte escolar adaptado a sus necesidades (aula, patios, aula hogar, sala de usos múltiples etc...).
MP_AL-GRA.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat de l'aula d'usos múltiples.
MP_AL-GRA.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i ús dels tallers del centre.
MP_AL-GRA.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la disponibilitat i ús de l'aula llar.

MP_AL-GRA.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la dotació de les zones de recreació i joc degudament preparades.
MP_AL-GRA.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures de seguretat que reuix el centre.
MP_AL-GRA.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les tecnologies utilitzades al centre.
MP_AL-GRA.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mobiliari i equips del centre.
MP_AL-GRA.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les mesures d'higiene del centre.
MP_AL-GRA.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
MP_AL-GRA.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre
MP_AL-GRA.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic i institucional.
MP_AL-GRA.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb l'adaptació adequada dels sanitaris a les seues necessitats
MP_AL-GRA.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el mobiliari i equips del centre.
MP_AL-GRA.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb la gestió de recursos personals (professorat d'esport adaptat, professorat de l'ONCE, monitors de piscina, cuidadors/es de menjador i transport...).
Relaciones	
MP_AL-RI.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb el clima de convivència del centre.
MP_AL-RI.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el professorat del centre.
MP_AL-RI.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les seues relacions amb el personal d'administració i servicis.
MP_AL-RI.004	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb els seus companys d'aula.
MP_AL-RI.005	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb els seus companys d'etapa/ cicle.
MP_AL-RI.006	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb els seus companys de centre.
MP_AL-RI.007	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el professorat d'Audició i Llenguatge.

MP_AL-RI.008	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el fisioterapeuta.
MP_AL-RI.009	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el professorat d'Educació Física.
MP_AL-RI.010	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el professorat de tallers.
MP_AL-RI.011	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el personal d'atenció educativa complementària, que atén l'alumne al llarg de la jornada escolar (educadors).
MP_AL-RI.012	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el professorat de l'ONCE.
MP_AL-RI.013	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb els educadors de menjador.
MP_AL-RI.014	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb l'equip directiu.
MP_AL-RI.015	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb l'equip psicopedagògic del centre.
MP_AL-RI.016	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions compartides amb el PAS (consergeria, neteja).
MP_AL-I.001	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions i activitats conjuntes amb altres centres educatius.
MP_AL-I.002	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions amb empreses (tallers ocupacionals, etc.) de distint tipus vinculades al centre educatiu.
MP_AL-I.003	Grau de satisfacció de l'alumnat amb les relacions que manté amb l'entorn.
MP_AL-I.004	Grau de satisfacció dels alumnes amb les relacions que manté amb altres centres.
Motivación	
MP_AL-MP.001	Grau de motivació de l'alumnat amb la participació d'activitats extraescolars i complementàries.
MP_AL-MP.002	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en les activitats que promou el centre.
MP_AL-MP.003	Grau de motivació de l'alumnat amb la participació d'activitats en xicotet grup.
MP_AL-MP.004	Grau de motivació de l'alumnat amb la participació d'activitats en gran grup (plans conjunts de centre, celebracions...)

MP_AL-MP.005	Grau de motivació de l'alumnat amb la participació d'activitats en rebre atenció individualitzada.
MP_AL-MP.006	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en competicions esportives.
MP_AL-MP.007	Grau de motivació de l'alumnat amb la participació dels mitjans que utilitza el centre per a rebre informació sobre la vida d'este (periòdic escolar, llibre de festejos etc...).
MP_AL-MP.008	Grau de motivació de l'alumnat per a participar en activitats internes que promou el centre (portes obertes).

#### 4.1.2. Mesures de percepció de les famílies

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

Com hem vist, estes mesures es referixen a la percepció que tenen les famílies de la gestió del centre, el procés d'ensenyament i aprenentatge, dels resultats aconseguits, etc. Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions (254):

##### 1. Processos clau

1. MP\_F-D/V: (6) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés de diagnòstic/valoració del centre.
2. MP\_F-ACO: (9) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés d'acollida del centre.
3. MP\_F-E/A: (22) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
4. MP\_F-TRA: (11) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el procés de tractaments.
5. MP\_F-TUT: (20) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la tutoria del centre.

##### 2. Processos estratègics i de suport

1. MP\_F-DOC: (27) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_F-FOC: (61) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_F-GP: (15) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la gestió del personal del centre.

4. MP\_F-GRA: (32) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### 3. Relacions

1. MP\_F-RI: (13) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_F-I: (16) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la imatge del centre.

### 4. Motivació

1. MP\_F-MP: (22) mesures de percepció sobre la satisfacció de les famílies amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

CODI	Descripció
Processos clau	
MP_AL-D/V.001	Grau de satisfacció dels pares amb el procediment per a la realització de l'informe tècnic del dictamen d'escolarització. (duració, calendari, i horaris establits pel Servei Psicopedagògic Escolar).
MP_AL-D/V.002	Grau de satisfacció amb les orientacions sobre el moment evolutiu i necessitats de l'alumnat donades pel Servei Psicopedagògic Escolar.
MP_AL-D/V.003	Grau de satisfacció dels pares amb la valoració de l'alumnat prèvia a l'escolarització realitzada pel Servei Psicopedagògic Escolar.
MP_AL-D/V.004	Grau de satisfacció dels pares amb la modalitat d'escolarització proposada.
MP_AL-D/V.005	Grau de satisfacció de pares amb els recursos de suport i mesures proposades pel Servei Psicopedagògic Escolar per a atendre les necessitats educatives, de tractament i de rehabilitació de l'alumnat.
MP_AL-D/V.006	Grau de satisfacció dels pares amb la informació i orientacions donades pel Servei Psicopedagògic Escolar, per a la presa de decisions relatives a l'escolarització abans de la matriculació
MP_F-ACO.001	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes nous amb el tracte, atenció i informació rebuda de l'equip directiu en el procés per a l'ingrés en el centre.

MP_F-ACO.002	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes de nou ingrés amb l'entrevista inicial individual realitzada amb l'equip interdisciplinari per a l'ajust de l'atenció educativa en el centre.
MP_F-ACO.003	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes nous amb el procés d'acollida realitzat pel centre per a la seua integració amb el col·lectiu de pares.
MP_F-ACO.004	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb la informació sobre l'organització del centre.
MP_F-ACO.005	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb la informació rebuda sobre els servicis complementaris de transport i menjador
MP_F-ACO.006	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb la informació rebuda sobre els servicis d'orientació, tractament i rehabilitació que el centre ofereix.
MP_F-ACO.007	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb la informació rebuda sobre la infraestructura del centre, espais, neteja, etc.
MP_F-ACO.008	Grau de satisfacció dels pares i mares en la informació de l'organització del centre.
MP_F-ACO.009	Grau de satisfacció amb la informació rebuda en la matriculació de l'alumnat.
MP_F-E/A.001	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb el projecte curricular del centre.
MP_F-E/A.002	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats exercides en l'entorn natural i social per a facilitar la integració social de l'alumnat.
MP_F-E/A.003	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats destinades a promoure el desenvolupament i l'autonomia personal i social de l'alumnat.
MP_F-E/A.004	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb el programa individual (ACI) de l'alumne tenint en compte les seues necessitats.
MP_F-E/A.005	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb els continguts i les activitats exercits en l'aula-centre.
MP_F-E/A.006	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb l'actuació didàctica i pedagògica de l'aula.
MP_F-E/A.007	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb l'equipament, els recursos didàctics i la tecnologia d'aula-centre que es fa servir en la implementació del programa educatiu.

MP_F-E/A.008	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb les orientacions que reben dels professionals del centre per a l'exercici d'activitats en la llar i l'entorn pròxim familiar a fi que els seus fills/es generalitzen els aprenentatges adquirits en l'àmbit escolar.
MP_F-E/A.009	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb l'avaluació i el seguiment de l'alumnat.
MP_F-E/A.010	Grau de satisfacció dels pares i mares d'alumnes amb el desenvolupament i l'evolució de l'alumnat tenint en compte les seues expectatives i les possibilitats del seu fill
MP_F-E/A.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la metodologia emprada en el procés d'ensenyament-aprenentatge.
MP_F-E/A.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats destinades a promoure el desenvolupament i l'autonomia de l'alumnat.
MP_F-E/A.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la prioritització d'aprenentatges pràctics i funcionals.
MP_F-E/A.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els suports en el procés-aprenentatge (o recursos docents).
MP_F-E/A.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els recursos didàctics d'aula.
MP_F-E/A.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els mitjans tecnològics de què el centre disposa. (TIC)
MP_F-E/A.017	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats extraescolars programades pel centre o etapa.
MP_F-E/A.018	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la incorporació en el procés d'ensenyament aprenentatge de continguts innovadors rellevants per a la formació de l'alumnat.
MP_F-E/A.019	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la motivació que l'alumnat rep.
MP_F-E/A.020	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el coneixement del projecte educatiu de centre que tenen.
MP_F-E/A.021	Grau de satisfacció que reben els pares i mares amb el suport del professorat perquè els seus fills/es generalitzen els aprenentatges adquirits en l'entorn escolar i fora d'este.
MP_F-E/A.022	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats de caràcter comunitari per a facilitar la integració de l'alumnat.
MP_F-TRA.001	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'accessibilitat per a la comunicació amb els professionals de tractament, rehabilitació i atenció educativa complementària que incidixen sobre l'alumnat.

MP_F-TRA.002	Grau de satisfacció amb la informació que els pares reben sobre la identificació de les necessitats de l'alumnat relacionades amb el llenguatge i la comunicació, la mobilitat i l'autonomia personal.
MP_F-TRA.003	Grau de satisfacció amb la informació directa que els pares reben sobre el programa de tractament, rehabilitació i atenció educativa complementària a desenvolupar en el curs actual pels servicis que incidixen amb l'alumne
MP_F-TRA.004	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el desenvolupament del programa de tractament, rehabilitació i atenció educativa complementària implementat en el curs actual pels servicis que incidixen amb l'alumnAT.
MP_F-TRA.005	Grau de satisfacció dels pares amb l'estimulació multisensorial (prime-renca, basal) que rep l'alumne.
MP_F-TRA.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les ajudes tècniques individuals, sistemes alternatius de comunicació i si és el cas amb les tics, que es fan servir en els programes de tractament i rehabilitació de l'alumnat.
MP_F-TRA.007	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les orientacions i contrast d'actuacions, conjuntes casa-escola relacionades amb els tractaments que rep (comunicació i llenguatge, fisioteràpia, estimulació, etc.).
MP_F-TRA.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació donada pels professionals de tractament, rehabilitació i atenció educativa complementària sobre el seguiment dels avanços o problemes detectats al llarg del curs en la implementació del programa.
MP_F-TRA.009	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els resultats derivats del tractament, de la rehabilitació i de l'atenció educativa complementària.
MP_F-TRA.010	Grau de satisfacció dels pares i mares en l'accessibilitat i contacte amb els professionals de tractament que incidixen amb l'alumne.
MP_F-TRA.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les orientacions que afavorisquen el coneixement i la comprensió del moment evolutiu de l'alumnat.
MP_F-TUT.001	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'accessibilitat per a la comunicació amb el tutor de l'alumne.
MP_F-TUT.002	Grau de satisfacció dels pares amb l'empatia i clima de confiança establert en la relació amb el tutor/a.
MP_F-TUT.003	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el contingut i seqüència de les reunions individuals mantingudes en el procés d'acció tutorial.

MP_F-TUT.004	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació rebuda sobre el PAT (Pla d'Acció Tutorial).
MP_F-TUT.005	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'execució del PAT.
MP_F-TUT.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació coordinada i interdisciplinària que reben sobre l'avaluació del procés d'ensenyament-aprenentatge i dels tractaments.
MP_F-TUT.007	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el rendiment i progrés general de l'alumnat.
MP_F-TUT.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'orientació i suport que reben per a cooperar i desenvolupar pautes afavoridores del desenvolupament de l'alumnat, comportamentals, higiene i autonomia personal dels seus fills.
MP_F-TUT.009	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació que reben sobre el conjunt d'activitats docents que es realitzen amb l'alumnat.
MP_F-TUT.010	Grau de satisfacció amb la concreció d'acords i seguiment de la seua posada en pràctica de les reunions realitzades pel tutor.
MP_F-TUT.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats exercides per a facilitar el coneixement, els intercanvis i la cooperació entre les famílies del centre i amb les del grup classe.
MP_F-TUT.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'atenció prestada a l'alumnat pel tutor en les activitats extraescolars i complementàries.
MP_F-TUT.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació i orientacions rebudes sobre servicis, prestacions socials i opcions per a la inserció sociolaboral a la finalització de l'etapa educativa.
MP_F-TUT.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les reunions establides a nivell de centre, etapa, individuals per a col·laborar en el procés educatiu.
MP_F-TUT.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació que reben sobre les avaluacions dels seus fills/es.
MP_F-TUT.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació rebuda sobre el PAT (Pla d'Acció Tutorial).
MP_F-TUT.017	Grau de satisfacció dels pares amb el clima de confiança establert per a poder dir el que pensen.
MP_F-TUT.018	Grau de satisfacció amb l'adaptació d'horaris de reunions a tots els membres implicats.
MP_F-TUT.019	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la concreció d'acords i seguiment de la seua posada en pràctica de les reunions realitzades pel tutor.

MP\_F-TUT.020 Grau de satisfacció dels pares i mares amb els mitjans que utilitza el centre per a informar sobre ofertes de treball rebudes (programes de garantia social, tallers ocupacionals, etc.)

---

Processos estratègics i de suport

---

MP\_F-DOC.001 Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'accessibilitat per a la comunicació amb l'ED del centre.

---

MP\_F-DOC.002 Grau de satisfacció dels pares amb l'empatia i clima de confiança establert en la relació amb l'ED del centre

---

MP\_F-DOC.003 Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'equip directiu, en relació amb la gestió de queixes i reclamacions.

---

MP\_F-DOC.004 Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'impuls de l'ED per a fomentar la col·laboració de les famílies.

---

MP\_F-DOC.005 Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació rebuda de l'equip directiu (ED) sobre els fins, objectius que persegueix el centre escolar.

---

MP\_F-DOC.006 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el lideratge de l'equip directiu (ED) per a la consecució de fins, objectius que persegueix el centre escolar.

---

MP\_F-DOC.007 Grau de satisfacció dels pares i mares amb la implicació de l'equip directiu (ED) per a la consecució de fins, objectius que persegueix el centre escolar.

---

MP\_F-DOC.008 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el grau d'informació donada per l'equip directiu a les famílies sobre la vida i els èxits del centre escolar.

---

MP\_F-DOC.009 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el compliment de lleis i normativa en vigor.

---

MP\_F-DOC.010 Grau de satisfacció dels pares i mares amb els plans i actuacions de promoció de la convivència en el centre.

---

MP\_F-DOC.011 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament del Consell Escolar.

---

MP\_F-DOC.012 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el grau de participació del sector de pares en el funcionament del Consell Escolar.

---

MP\_F-DOC.013 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament de les comissions del Consell Escolar.

---

MP\_F-DOC.014 Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'impuls i promoció de l'ED en activitats de millora, innovació i desenvolupament de l'organització.

---

MP\_F-DOC.015 Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament de la Comissió de Menjador.

MP_F-DOC.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament de la Comissió Econòmica.
MP_F-DOC.017	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament de la Comissió de Transport.
MP_F-DOC.018	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els seus representants en el Consell Escolar.
MP_F-DOC.019	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'accessibilitat a l'equip directiu de centre.
MP_F-DOC.020	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'organització i funcionament de l'AMPA del centre.
MP_F-DOC.021	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació rebuda sobre les activitats realitzades per l'AMPA del centre.
MP_F-DOC.022	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les convocatòries de Consell Escolar i comissions, amb orde del dia, informació i documentació amb una antelació mínima de 48 h.
MP_F-DOC.023	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la concreció d'entrevistes entre pares i equip de gestió.
MP_F-DOC.024	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la concreció d'entrevistes entre pares i tutors.
MP_F-DOC.025	Grau de satisfacció entre pares i equip educatiu (tutor, fisioterapeutes, metres d'Audició i Llenguatge...).
MP_F-DOC.026	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació i tramitació de beques en ajudes individuals.
MP_F-FOC.001	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització i el funcionament general del centre
MP_F-FOC.002	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el Projecte Educatiu de Centre (PEC).
MP_F-FOC.003	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el Projecte Curricular de Centre (PCC).
MP_F-FOC.004	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la identificació en el Projecte Educatiu de Centre (PEC).
MP_F-FOC.005	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els programes de Garantia Social, adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_F-FOC.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la Programació General Anual (PGA).
MP_F-FOC.007	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el Reglament de Règim Intern (RRI).

MP_F-FOC.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'aplicació del Reglament de Règim Intern (RRI).
MP_F-FOC.009	Grau de satisfacció de les famílies sobre la informació rebuda sobre els drets i deures de l'alumnat.
MP_F-FOC.010	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
MP_F-FOC.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos d'admissió d'alumnes i acollida de l'alumnat nou.
MP_F-FOC.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos d'identificació de les necessitats de l'alumnat i la determinació del programa individual de l'alumne.
MP_F-FOC.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos d'identificació de necessitats d'acollida, informació, orientació, assessorament i formació de les famílies.
MP_F-FOC.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos de disseny, planificació i desenvolupament dels currículums en els diferents nivells de concreció.
MP_F-FOC.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos de la tutoria i orientació personal, escolar i professional i familiar.
MP_F-FOC.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos del servei psicopedagògic, mèdic i social.
MP_F-FOC.017	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos de tractament i rehabilitació.
MP_F-FOC.018	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels processos de coordinació i presa de decisions dels serveis d'orientació, docència, tractament, rehabilitació i atenció personal de l'alumnat.
MP_F-FOC.019	Grau de satisfacció de les famílies amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i funcionament del centre.
MP_F-FOC.020	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les agrupacions de l'alumnat en el centre.
MP_F-FOC.021	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els canals d'informació de la memòria final de curs.
MP_F-FOC.022	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els canals d'informació establits pel centre.
MP_F-FOC.023	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'horari de l'alumnat establert segons acord Claustre i aprovació del Consell Escolar.

MP_F-FOC.024	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats educatives complementàries i extraescolars que promouen l'autonomia i independència personal de l'alumne segons les seues possibilitats.
MP_F-FOC.025	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats que proporcionen ensenyaments d'habilitats en contextos naturals.
MP_F-FOC.026	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les activitats complementàries que afavorisquen l'ensenyament d'habilitats funcionals que els permeta adquirir la màxima competència possible.
MP_F-FOC.027	Grau de satisfacció de les famílies sobre la informació rebuda sobre els llibres de text i els materials didàctics de l'alumnat adoptats pel centre.
MP_F-FOC.028	Grau de satisfacció de les famílies amb les activitats voluntàries que es promouen en el centre.
MP_F-FOC.029	Grau de satisfacció de les famílies amb les possibilitats de participació en activitats que li ofereix el centre.
MP_F-FOC.030	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament de la biblioteca.
MP_F-FOC.031	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el funcionament del menjador.
MP_F-FOC.032	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió dels recursos econòmics del centre.
MP_F-FOC.033	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el servei de transport.
MP_F-FOC.034	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió de la programació i desenvolupament de les activitats extraescolars.
MP_F-FOC.035	Grau de satisfacció de les famílies amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).
MP_F-FOC.036	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió mediambiental del centre.
MP_F-FOC.037	Grau de satisfacció de les famílies amb el pla d'evacuació del centre.
MP_F-FOC.038	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació rebuda a través del butlletí informatiu per als pares a principi de curs.
MP_F-FOC.039	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el desenvolupament i coordinació dels programes de modificació de conducta, habilitats socials i autonomia personal, duts a terme en el centre.

MP_F-FOC.040	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el desenvolupament i coordinació dels programes de millora de conducta, hàbits socials i autonomia personal, duts a terme en casa.
MP_F-FOC.041	Grau de satisfacció en el desenvolupament i coordinació dels programes de modificació de conducta, habilitats socials i autonomia personal, duts a terme conjuntament entre el centre i la família. (tractament).
MP_F-FOC.042	Grau de satisfacció dels pares amb el desenvolupament i coordinació dels programes transversals (educació viària, educació per a la salut...).
MP_F-FOC.043	Grau de satisfacció dels pares amb la direcció i gestió administrativa de la secretaria.
MP_F-FOC.044	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió econòmica i pressupostària.
MP_F-FOC.045	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la direcció i gestió del manteniment d'instal·lacions.
MP_F-FOC.046	Grau de satisfacció de les famílies amb la resolució de queixes i reclamacions.
MP_F-FOC.047	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de tractament de les queixes i reclamacions.
MP_F-FOC.048	Grau de satisfacció de les famílies amb la puntualitat i assistència del professorat.
MP_F-FOC.049	Grau de satisfacció de les famílies amb les substitucions del professorat.
MP_F-FOC.050	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat.
MP_F-FOC.051	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de matriculació.
MP_F-FOC.052	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió i el funcionament de l'assegurança escolar.
MP_F-FOC.053	Grau de satisfacció de les famílies amb la gestió de les beques.
MP_F-FOC.054	Grau de satisfacció de les famílies amb el procés de clausura del curs.
MP_F-FOC.055	Grau de satisfacció de les famílies amb el funcionament administratiu del centre.
MP_F-FOC.056	Grau de satisfacció de les famílies amb la tramitació d'expedició de títols.
MP_F-FOC.057	Grau de satisfacció de les famílies amb l'organització horària de la docència.

MP_F-FOC.058	Grau de satisfacció de les famílies amb el professorat en les seues hores d'atenció a l'alumnat.
MP_F-FOC.059	Grau de satisfacció de les famílies amb les taxes d'eixits del centre respecte dels matriculats.
MP_F-FOC.060	Grau de satisfacció de les famílies amb els mecanismes establits per a les entrades i eixides de l'alumnat.
MP_F-FOC.061	Grau de satisfacció de les famílies amb el sistema previst pel centre per a mesurar el grau de satisfacció.
MP_F-GP.001	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la plantilla assignada al centre, per a atendre adequadament les necessitats de l'alumnat i la prestació eficient dels servicis.
MP_F-GP.002	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la formació i experiència dels professionals docents, de servicis tècnics de rehabilitació, d'orientació i de servicis complementaris.
MP_F-GP.003	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'adequació del coneixement i la competència de les persones a les necessitats del centre.
MP_F-GP.004	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'organització del personal d'acord amb l'oferta educativa i planificació del centre.
MP_F-GP.005	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió dels equips de treball en la intervenció interdisciplinària i en el desenvolupament professional del personal.
MP_F-GP.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les accions per a la formació i qualificació contínua de tot el personal.
MP_F-GP.007	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'ambient de confiança, cooperació i de solidaritat i comunicació que mostra el personal del centre.
MP_F-GP.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la política de reconeixement del personal per la seua activitat professional.
MP_F-GP.009	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'adaptació dels horaris del personal a les necessitats del centre educatiu.
MP_F-GP.010	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió i adequada dotació de personal educador per al servici de menjador.
MP_F-GP.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió del personal educador del servici de transport escolar.
MP_F-GP.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió de personal adequada a les eixides escolars i extraescolars.

MP_F-GP.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió, procediment i adequació de la substitució de les baixes de personal.
MP_F-GP.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió del personal contractat per l'Ajuntament (monitors de piscina, conserge, personal de neteja, professorat d'esport adaptat...).
MP_F-GP.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el personal que atén l'alumnat en l'horari de menjador escolar.
MP_F-GRA.001	Grau de satisfacció de les famílies amb els espais del centre assignats l'AMPA.
MP_F-GRA.002	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús dels espais comuns del centre.
MP_F-GRA.003	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús de les aules del centre.
MP_F-GRA.004	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i ús dels tallers del centre.
MP_F-GRA.005	Grau de satisfacció de les famílies amb la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
MP_F-GRA.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els accessos i senyalitzacions al centre.
MP_F-GRA.007	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les condicions arquitectòniques que possibiliten l'accés, la circulació, el desplaçament i la comunicació a totes les dependències i serveis del centre.
MP_F-GRA.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les instal·lacions i l'equipament del centre (il·luminació, acústica, ventilació, etc.).
MP_F-GRA.009	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'extensió del recinte escolar adequada al nombre d'alumnes i la finalitat educativa.
MP_F-GRA.010	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la dotació de zones de recreació i joc degudament preparades i protegides per a la prevenció d'accidents.
MP_F-GRA.011	Grau de satisfacció de les famílies amb les mesures d'higiene del centre.
MP_F-GRA.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les condicions i mesures de seguretat del centre.
MP_F-GRA.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les mesures de seguretat que el centre ofereix en infraestructura per a l'alumnat amb necessitats educatives especials.

MP_F-GRA.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les mesures de seguretat internes i control de riscos que ofereix el centre.
MP_F-GRA.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el manteniment de les instal·lacions de l'edifici, neteja i reparacions.
MP_F-GRA.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les dependències amb què compta l'edifici per a la gestió i prestació dels serveis educatius i com a centre de recursos de la zona.
MP_F-GRA.017	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les dependències i instal·lacions amb què compta el centre per a tractaments i rehabilitació.
MP_F-GRA.018	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les dependències que disposa el centre per al desenvolupament del currículum i l'adequació a les necessitats de l'alumnat.
MP_F-GRA.019	Grau de satisfacció dels pares amb l'adaptació del sanitari a les necessitats dels alumnes.
MP_F-GRA.020	Grau de satisfacció dels pares amb els requisits funcionals que reuneixen les aules per a l'exercici de l'activitat acadèmica.
MP_F-GRA.021	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió de manteniment i reposició dels edificis i els equips.
MP_F-GRA.022	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la gestió de l'impacte ambiental que produeix en la comunitat l'ús dels edificis, els equips i el funcionament dels seus serveis.
MP_F-GRA.023	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la dotació, estat i ús del mobiliari, equipament didàctic modular i no modular.
MP_F-GRA.024	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les tecnologies utilitzades en el centre.
MP_F-GRA.025	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la confortabilitat de les instal·lacions del centre.
MP_F-GRA.026	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la dotació de recursos disponibles per a la prestació de serveis en el centre.
MP_F-GRA.027	Grau de satisfacció dels pares i mares amb el programa de gestió econòmica i per a la disminució i reciclat de residus.
MP_F-GRA.028	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la dotació i ús d'ajudes tècniques i tecnologies aplicades que disposa el centre.
MP_F-GRA.029	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions i aliances que té establides el centre amb empreses de zona.
MP_F-GRA.030	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions de cooperació que té establides el centre amb institucions de voluntariat social, fundacions i associacions de discapacitats com: Feaps, Avapace, Asindown, Apanav, Afanias, Creu Roja, Once, Save the Children, etc.

MP_F-GRA.031	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions de cooperació que té establides el centre amb institucions, servicis socials municipals, centres de salut, etc.
MP_F-GRA.032	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions i aliances que té establides el centre amb institucions de formació i ocupació; empreses, centres d'orientació i inserció professional, centres ocupacionals i especials d'ocupació per a la realització de visites, activitats de formació i ocupació d'alumnes del centre.
Relacions	
MP_F-RI.001	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb el clima general de convivència del centre entre l'alumnat-professionals-pares.
MP_F-RI.002	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb la comunicació formal o no formal, diàleg i confiança establert amb els professionals del centre.
MP_F-RI.003	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb les relacions compartides amb l'equip directiu
MP_F-RI.004	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb les relacions compartides amb el personal d'administració del centre.
MP_F-RI.005	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb la relació mantinguda amb el personal de consergeria.
MP_F-RI.006	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb les relacions que mantenen amb els diferents membres –psicopedagog/a , metge, TTS- de l'equip psicopedagògic escolar.
MP_F-RI.007	Grau de satisfacció dels pares i les mares amb la relació mantinguda amb el/a tutor/a.
MP_F-RI.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la relació mantinguda amb l'equip docent de l'alumnat (logopeda, fisioterapeuta, educador, professorat d'Educació Física, de Religió, de Formació Professional i professorat de Pedagogia Terapèutica).
MP_F-RI.009	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la relació mantinguda amb l'educador que atén l'alumnat en el servici de menjador escolar.
MP_F-RI.010	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la relació mantinguda amb l'educador que atén l'alumnat en el servici de transport escolar.
MP_F-RI.011	Grau de satisfacció amb el clima de col·laboració establert amb els pares de l'alumnat del grup de classe.
MP_F-RI.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions amb la junta directiva de l'AMPA del centre.
MP_F-RI.013	Grau de satisfacció de les famílies amb les relacions entre l'alumnat del centre.

MP_F-I.001	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les instal·lacions i accessos del centre.
MP_F-I.002	Grau de satisfacció dels pares i mares amb els accessos i l'atenció i neteja de les zones externes del centre.
MP_F-I.003	Grau de satisfacció dels pares i mares amb l'atenció i neteja de les zones internes del centre.
MP_F-I.004	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació que reben de l'organització dels diferents serveis del centre.
MP_F-I.005	Grau de satisfacció de les famílies amb la informació que el centre transmet a l'exterior.
MP_F-I.006	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la imatge personal que transmet l'alumnat del centre i el personal en les activitats exercides fora del centre.
MP_F-I.007	Grau de satisfacció de les famílies amb els signes externs d'imatge del centre.
MP_F-I.008	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la informació i presentació impresa de documents corporatius amb les circulars, butlletins, citacions, etc. (imatge gràfica).
MP_F-I.009	Percentatge de famílies que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.
MP_F-I.010	Grau de satisfacció dels pares i mares pels reconeixements externs rebuts pel centre.
MP_F-I.011	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la manera d'introduir canvis en el centre.
MP_F-I.012	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la percepció sobre les innovacions establides en el centre educatiu.
MP_F-I.013	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions i activitats conjuntes realitzades amb altres centres docents ordinaris i amb centres de la mateixa modalitat.
MP_F-I.014	Grau de satisfacció dels pares i mares amb les relacions i activitats conjuntes realitzades amb institucions de diferent tipus vinculades al centre educatiu.
MP_F-I.015	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la implicació en col·laboracions externes amb altres institucions.
MP_F-I.016	Grau de satisfacció dels pares i mares amb la difusió de programes i activitats del centre que impliquen a l'entorn.
Motivació	
MP_F-MP.001	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en les reunions generals establides pel centre.

MP_F-MP.002	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en les reunions periòdiques establides amb l'equip interdisciplinari que intervé amb el seu fill/a.
MP_F-MP.003	Grau de motivació dels pares i mares per a assistir a les reunions establides en l'àmbit individual per a col·laborar en el procés educatiu del seu fill/a.
MP_F-MP.004	Grau de motivació dels pares i mares per a cooperar d'acord amb els resultats observats en relació amb les aportacions realitzades.
MP_F-MP.005	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en els òrgans de representació de pares i mares.
MP_F-MP.006	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en el Consell escolar.
MP_F-MP.007	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en les activitats extraescolars que promou el centre.
MP_F-MP.008	Grau de motivació dels pares i mares per a buscar i rebre informació sobre la inserció laboral que ofereix el centre al finalitzar l'escolarització.
MP_F-MP.009	Grau de motivació dels pares i mares amb la col·laboració per a la consecució d'objectius educatius de centre.
MP_F-MP.010	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en l'elecció d'òrgans de representació de pares i mares en Consell Escolar.
MP_F-MP.011	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació i col·laboració de les famílies en el centre .
MP_F-MP.012	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació i assistència en les distintes comissions que funcionen en el centre ( transport, menjador, econòmica, etc.).
MP_F-MP.013	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació sobre concreció d'acords adoptats junt amb el tutor.
MP_F-MP.014	Grau de motivació dels pares i mares per a participar en activitats internes que promou el centre (portes obertes).
MP_F-MP.015	Grau de motivació dels pares i mares amb l'aportació d'informació al centre per a millorar els plans de treball amb l'alumnat.
MP_F-MP.016	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació i col·laboració en l'exercici d'activitats d'ensenyament.
MP_F-MP.017	Grau de motivació de l'AMPA en la col·laboració i organització de festivals, teatre, activitats esportives, etc.
MP_F-MP.018	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació en l'avaluació de centre a través de qüestionaris.

MP_F-MP.019	Grau de motivació dels pares i mares amb la participació i assistència a programes i activitats de formació de pares i mares.
MP_F-MP.020	Grau de motivació de tota la família amb la cooperació del desenvolupament de programes en la llar segons orientacions rebudes pels servicis i tutors.
MP_F-MP.021	Grau de motivació de les famílies amb la recerca d'informació o de coneixements dels mecanismes i accions per mitjà dels quals pot participar en la vida del centre.
MP_F-MP.022	Grau de motivació amb l'assistència al Consell Escolar i participació en la presa de decisions.

#### **4.1.3. Mesures de percepció del personal d'administració i servicis (PAS)**

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

- Mesures de percepció de la motivació del PAS
- Mesures de percepció de la satisfacció del PAS

Estes mesures es referixen a la satisfacció del personal d'administració i servicis amb la gestió del centre. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes al PAS del centre. Estes mesures s'agrupen en 4 dimensions (105):

##### **1. Processos clau**

1. MP\_PAS-ACO: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb el procés d'acollida del centre.

##### **2. Processos estratègics i de suport**

2. MP\_PAS-DOC: (22) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
3. MP\_PAS-FOC: (32) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb el funcionament i l'organització del centre.
4. MP\_PAS-GP: (3) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la gestió de personal del centre.
5. MP\_PAS-GRA: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### 3. Relacions

1. MP\_PAS-RI: (10) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_PAS-I: (10) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la imatge del centre.

### 4. Motivació

1. MP\_PAS-MT: (5) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la motivació per a treballar del personal del centre.
2. MP\_PAS-IR: (7) mesures de percepció sobre la satisfacció del PAS amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
MP_PAS-ACO.001	Grau de satisfacció del PAS amb el procés d'acollida en el centre.
MP_PAS-ACO.002	Grau de satisfacció del PAS amb l'organització de centre.
MP_PAS-DOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'accessibilitat, el tracte i la consideració de l'equip de gestió.
MP_PAS-DOC.002	Grau de satisfacció del PAS amb la informació oferida per l'equip de gestió.
MP_PAS-DOC.003	Grau de satisfacció del PAS amb l'equip de gestió en la resolució de conflictes.
MP_PAS-DOC.004	Grau de satisfacció del PAS amb la manera de facilitar la informació sobre la documentació institucional que regix la vida del centre.
MP_PAS-DOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb la informació dels acords presos en el Consell Escolar.
MP_PAS-DOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb el coneixement de l'organigrama funcional del centre.
MP_PAS-DOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb la direcció del centre.
MP_PAS-DOC.008	Grau de satisfacció del PAS respecte a l'accessibilitat que té a l'equip directiu del centre.
MP_PAS-DOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció que des de la direcció del centre es dóna a les seues necessitats i preferències.
MP_PAS-DOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb els reconeixements rebuts des de la direcció per les tasques realitzades.

MP_PAS-DOC.011	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del Consell Escolar.
MP_PAS-DOC.012	Grau de satisfacció del PAS amb l'actuació dels seus representants en el Consell Escolar.
MP_PAS-DOC.013	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació dels acords presos en Consell Escolar.
MP_PAS-DOC.014	Grau de satisfacció del PAS amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.
MP_PAS-DOC.015	Grau de satisfacció del PAS amb l'assignació de responsabilitats i de tasques.
MP_PAS-DOC.016	Grau de satisfacció del PAS amb la resolució de queixes i reclamacions.
MP_PAS-DOC.017	Grau de satisfacció del PAS amb els canals i mitjans d'informació.
MP_PAS-DOC.018	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció a les seues propostes, demandes i suggeriments.
MP_PAS-DOC.019	Grau de satisfacció del PAS amb els òrgans de govern i exercici de les seues funcions.
MP_PAS-DOC.020	Grau de satisfacció del PAS amb els òrgans de govern en la col·laboració d'aportació de recursos per a poder realitzar el seu treball.
MP_PAS-DOC.021	Grau de satisfacció del PAS en com la direcció afavorix la convivència del centre.
MP_PAS-DOC.022	Grau de satisfacció del PAS amb el procés de prioritització que l'equip directiu i els òrgans de participació realitzen sobre les necessitats del centre.
MP_PAS-FOC.001	Grau de satisfacció del PAS amb els projectes institucionals de centre( PEC, PCC, RRI, PGA, PAT).
MP_PAS-FOC.002	Grau de satisfacció del PAS, amb el Pla de Normalització Lingüística del centre.
MP_PAS-FOC.003	Grau de satisfacció del PAS sobre l'organització i funcionament de centre.
MP_PAS-FOC.004	Grau de satisfacció del PAS amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.
MP_PAS-FOC.005	Grau de satisfacció del PAS amb els projectes institucionals del centre.
MP_PAS-FOC.006	Grau de satisfacció del PAS amb el projecte educatiu de centre.

MP_PAS-FOC.007	Grau de satisfacció del PAS amb l'assignació de responsabilitats i tasques.
MP_PAS-FOC.008	Grau de satisfacció del PAS amb els canals interns d'informació i comunicació del centre.
MP_PAS-FOC.009	Grau de satisfacció del PAS amb els mecanismes d'entrades i eixides de l'alumnat atenent a les seues necessitats.
MP_PAS-FOC.010	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació del Reglament de Règim Intern.
MP_PAS-FOC.011	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió dels recursos econòmics.
MP_PAS-FOC.012	Grau de satisfacció del PAS amb la coordinació i desenvolupament dels programes de modificació de conducta, habilitats socials i autonomia personal, portats conjuntament pel centre.
MP_PAS-FOC.013	Grau de satisfacció del PAS amb el desenvolupament i coordinació dels programes transversals (educació viària, educació per a la salut...).
MP_PAS-FOC.014	Grau de satisfacció del PAS amb la distribució d'espais.
MP_PAS-FOC.015	Grau de satisfacció del PAS amb el Pla d'Evacuació.
MP_PAS-FOC.016	Grau de satisfacció del PAS amb els mecanismes de participació i cultura de treball en equip.
MP_PAS-FOC.017	Grau de satisfacció del PAS amb l'adaptació d'horaris adaptats a les necessitats del centre educatiu.
MP_PAS-FOC.018	Grau de satisfacció del PAS amb la forma d'introduir canvis en el centre.
MP_PAS-FOC.019	Grau de satisfacció del PAS amb els horaris dels serveis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
MP_PAS-FOC.020	Grau de satisfacció del PAS amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telèfon, etc.).
MP_PAS-FOC.021	Grau de satisfacció del PAS amb el procés de tractament de queixes i reclamacions establert pel centre.
MP_PAS-FOC.022	Grau de satisfacció del PAS amb la resolució donada pel centre a les queixes i reclamacions presentades.
MP_PAS-FOC.023	Grau de satisfacció del PAS amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.
MP_PAS-FOC.024	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament del servei de neteja.
MP_PAS-FOC.025	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió mediambiental del centre.

MP_PAS-FOC.026	Grau de satisfacció del PAS amb el pla d'evacuació del centre.
MP_PAS-FOC.027	Grau de satisfacció del PAS amb l'aplicació del reglament de règim interior.
MP_PAS-FOC.028	Grau de satisfacció del PAS amb el funcionament administratiu del centre.
MP_PAS-FOC.029	Grau de satisfacció del PAS amb el treball i el lloc que exercix.
MP_PAS-FOC.030	Grau de satisfacció del PAS amb els èxits personals aconseguits en el centre.
MP_PAS-FOC.031	Grau de satisfacció del PAS amb els mecanismes establits pel centre per a les entrades i eixides de l'alumnat.
MP_PAS-FOC.032	Grau de satisfacció del PAS amb el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
MP_PAS-GP.001	Grau de satisfacció del PAS amb l'organització del personal d'acord amb la planificació i estratègia del centre.
MP_PAS-GP.002	Grau de satisfacció del PAS amb la gestió del treball en equip com a base per al desenvolupament del personal en centre educatiu.
MP_PAS-GP.003	Grau de satisfacció del PAS amb la coordinació del personal del centre en el moment de suplir una baixa.
MP_PAS-GRA.001	Grau de satisfacció del PAS amb les condicions arquitectòniques que possibiliten l'accés i la comunicació de l'alumnat amb problemes de mobilitat (rampes, passamanys...).
MP_PAS-GRA.002	Grau de satisfacció del PAS amb els accessos i les senyalitzacions del centre.
MP_PAS-GRA.003	Grau de satisfacció del PAS amb les instal·lacions i l'equipament del centre (il·luminació, ventilació, acústica...).
MP_PAS-GRA.004	Grau de satisfacció del PAS amb el manteniment de les instal·lacions de l'edifici, neteja i reparacions.
MP_PAS-GRA.005	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures de seguretat que el centre ofereix en infraestructura per a l'alumnat amb necessitats educatives especials.
MP_PAS-GRA.006	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures i els recursos de seguretat interna i control de riscos que ofereix el centre (pla d'emergència, metge, fisioterapeuta, infermeria...).

MP_PAS-GRA.007	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures d'emergència adoptades pel centre en cas d'accidents imprevistos (ambulàncies, hospitals, ambulatoris...).
MP_PAS-GRA.008	Grau de satisfacció del PAS amb les mesures d'emergència en cas d'evacuació (pla d'evacuació).
MP_PAS-GRA.009	Grau de satisfacció del PAS amb la coordinació dels recursos externs a l'escola (empresa de menjador, empresa de transport, centre de salut, associacions de pares, Creu Roja, bombers...).
MP_PAS-GRA.010	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb el seu entorn físic.
MP_PAS-GRA.011	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté el centre amb el seu entorn institucional.
MP_PAS-GRA.012	Grau de satisfacció del PAS amb les entitats que col·laboren amb el centre.
MP_PAS-GRA.013	Grau de satisfacció del PAS amb el mobiliari, els equips i la tecnologia de què disposa per a realitzar el seu treball.
MP_PAS-GRA.014	Grau de satisfacció del PAS amb la disponibilitat i l'ús d'espais de què disposa per a realitzar el seu treball.
MP_PAS-RI.001	Grau de satisfacció del PAS amb el clima de convivència del centre.
MP_PAS-RI.002	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions compartides amb l'equip directiu.
MP_PAS-RI.003	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté amb el professorat del centre.
MP_PAS-RI.004	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté amb els servicis de rehabilitació i tractament (logopèdia, fisioteràpia, psicopedagog, metge, infermeria).
MP_PAS-RI.005	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions que manté amb el personal d'atenció educativa complementària (educadors).
MP_PAS-RI.006	Grau de satisfacció del PAS amb la relació que manté amb els seus companys de treball.
MP_PAS-RI.007	Grau de satisfacció del PAS amb la comunicació, diàleg i confiança amb els professionals del centre.
MP_PAS-RI.008	Grau de satisfacció del PAS amb l'ambient de solidaritat entre els professionals.
MP_PAS-RI.009	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb l'alumnat.
MP_PAS-RI.010	Grau de satisfacció del PAS amb les relacions amb els òrgans unipersonals del centre.

MP_PAS-I.001	Grau de satisfacció del PAS amb la percepció sobre les innovacions establides en el centre educatiu.
MP_PAS-I.002	Grau de satisfacció del PAS amb la imatge que oferix el centre cap a l'exterior.
MP_PAS-I.003	Grau de satisfacció del PAS amb la publicitat institucional del centre.
MP_PAS-I.004	Grau de satisfacció del PAS pels reconeixements externs, rebuts pel centre.
MP_PAS-I.005	Grau de satisfacció del PAS amb la informació que el centre transmet a l'exterior.
MP_PAS-I.006	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció i neteja de les zones internes del centre.
MP_PAS-I.007	Grau de satisfacció del PAS amb l'atenció i neteja de les zones externes del centre.
MP_PAS-I.008	Grau de satisfacció del PAS amb l'estat i atenció de les instal·lacions.
MP_PAS-I.009	Grau de satisfacció del PAS amb la utilització de les instal·lacions per a fins socials i culturals de l'entorn.
MP_PAS-I.010	Grau de satisfacció del PAS per la seua pertinença al centre.
MP_PAS-MT.001	Grau de motivació del PAS per a realitzar el seu treball diari.
MP_PAS-MT.002	Grau de motivació del PAS per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i exercici del seu treball.
MP_PAS-MT.003	Grau de motivació del PAS per a treballar en equip.
MP_PAS-MT.004	Grau de motivació del PAS per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.
MP_PAS-MT.005	Grau de motivació del PAS per a plantejar a la direcció propostes de millora per a l'exercici del seu treball
MP_PAS-MP.001	Grau de motivació del PAS per a participar en el Consell Escolar.
MP_PAS-MP.002	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.
MP_PAS-MP.003	Grau de motivació del PAS per a participar en activitats externes programades pel centre.
MP_PAS-MP.004	Grau de motivació del PAS per a relacionar-se amb altres col·lectius del centre.

MP_PAS-MP.005	Grau de motivació del PAS per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.
MP_PAS-MP.006	Grau de motivació del PAS per a participar en la presa de decisions del centre.
MP_PAS-MP.007	Grau de motivació del PAS per a participar en processos de millora contínua i gestió del canvi.

#### 4.1.4. Mesures de percepció del professorat del centre

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

Estes mesures es referixen a la satisfacció per la gestió que es realitza del centre que en té el professorat. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes al professorat del centre. Estes mesures s'agrupen en 4 dimensions (341):

##### 1. Processos clau

1. MP\_P-D/V: (10) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés de diagnòstic/valoració del centre.
2. MP\_P-ACO: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'acollida del centre.
3. MP\_P-E/A: (33) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
4. MP\_P-TRA: (23) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el procés de tractaments.
5. MP\_P-TUT: (23) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la tutoria del centre.

##### 2. Processos estratègics i de suport

1. MP\_P-DOC: (59) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_P-FOC: (66) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_P-GP: (19) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la gestió de personal del centre.
4. MP\_P-GRA: (39) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### 3. Relacions

1. MP\_P-RI: (13) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_P-I: (17) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la imatge del centre.

### 4. Motivació

1. MP\_P-MT: (21) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la motivació per a treballar del personal del centre.
2. MP\_P-MP: (16) mesures de percepció sobre la satisfacció del professorat amb la participació en els diferents òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

CODI	Descripció
MP_AL-D/V.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'actualització d'informes tècnics de diagnòstic i valoració de l'alumnat.
MP_AL-D/V.002	Grau de satisfacció del professorat amb el contingut de l'informe de l'alumnat en entrar en el centre.
MP_AL-D/V.003	Grau de satisfacció del professorat amb la realització d'informes psicopedagògics al finalitzar l'etapa educativa i els casos d'integració o quan el cas ho requerisca de manera excepcional.
MP_AL-D/V.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'ajust de la modalitat d'escolarització proposada en el dictamen d'escolarització.
MP_AL-D/V.005	Grau de satisfacció del professorat amb els informes rebuts dels serveis de tractament del curs anterior.
MP_AL-D/V.006	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre les valoracions o avaluacions inicials del servei de logopèdia en el curs actual.
MP_AL-D/V.007	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'avaluació inicial del servei de fisioteràpia en el curs actual.
MP_AL-D/V.008	Grau de satisfacció del professorat amb la utilitat i fiabilitat del protocol de valoració inicial utilitzat per l'etapa/cicle.
MP_AL-D/V.009	Grau de satisfacció del professorat amb l'adaptació de protocols de valoració inicial als nivells del seu alumnat.
MP_AL-D/V.010	Grau de satisfacció del professorat sobre la informació rebuda sobre la valoració inicial realitzada a l'alumnat que ho requereixen en els serveis que incideixen amb este (logopèdia, fisioteràpia,...).

MP_P-ACO.001	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida del professorat de nou ingrés en el centre.
MP_P-ACO.002	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'organització de centre.
MP_P-E/A.001	Grau de satisfacció del professorat amb la informació que rep del seu representant en la Comissió de Coordinació Pedagògica.
MP_P-E/A.002	Grau de satisfacció del professorat amb el coordinador d'etapa/cicle com enllaç de comunicació amb la Direcció d'Estudis i la Comissió de Coordinació Pedagògica.
MP_P-E/A.003	Grau de satisfacció del professorat amb les directrius emanades de la Comissió de Coordinació Pedagògica per a la realització de les programacions didàctiques.
MP_P-E/A.004	Grau de satisfacció del professorat amb la programació didàctica elaborada en l'etapa i la seua coherència i aplicació dins de l'aula.
MP_P-E/A.005	Grau de satisfacció del professorat amb els projectes curriculars d'etapa i la seua adaptació a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-E/A.006	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació dels objectius i continguts previstos en la programació didàctica d'etapa, adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-E/A.007	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establits per l'equip d'etapa/cicle, per a l'elaboració de les programacions d'aula.
MP_P-E/A.008	Grau de satisfacció del professorat amb la concreció dels temes transversals del currículum en la programació didàctica.
MP_P-E/A.009	Grau de satisfacció del professorat amb les adaptacions curriculars de l'alumnat tenint en compte les diferents capacitats.
MP_P-E/A.010	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats per a facilitar la integració de l'alumnat.
MP_P-E/A.011	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació de les activitats programades per a donar resposta a les necessitats educatives especials en el procés ensenyament/aprenentatge.
MP_P-E/A.012	Grau de satisfacció del professorat amb l'actualització i millora, cada any, de les programacions didàctiques.
MP_P-E/A.013	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris metodològics adoptats per l'etapa/cicle en el procés d'ensenyament/aprenentatge.
MP_P-E/A.014	Grau de satisfacció del professorat amb la unificació de criteris metodològics de centre que permeten processos d'ensenyament/aprenentatge individualitzats.

MP_P-E/A.015	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització d'agrupaments d'alumnes que s'han realitzat per a afavorir el procés d'ensenyament/aprenentatge.
MP_P-E/A.016	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris d'avaluació previstos en les programacions didàctiques.
MP_P-E/A.017	Grau de satisfacció del professorat amb els procediments i els instruments utilitzats per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat.
MP_P-E/A.018	Grau de satisfacció del professorat amb la unificació de criteris en l'actuació didàctica i pedagògica d'aula.
MP_P-E/A.019	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació d'activitats destinades a promoure el desenvolupament i l'autonomia de l'alumnat en el centre.
MP_P-E/A.020	Grau de satisfacció del professorat amb la prioritització d'aprenentatges pràctics i funcionals en el centre.
MP_P-E/A.021	Grau de satisfacció del professorat amb la utilització i l'adequació dels materials adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-E/A.022	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació de les noves tecnologies adaptades a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-E/A.023	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats complementàries i extraescolars programades pel centre o etapa/cicle.
MP_P-E/A.024	Grau de satisfacció del professorat amb els recursos didàctics i tecnològics que el centre disposa.
MP_P-E/A.025	Grau de satisfacció del professorat amb la incorporació de continguts innovadors que afavorisquen la seua formació i maduresa en l'alumnat.
MP_P-E/A.026	Grau de satisfacció del professorat amb la col·laboració dels pares en el desenvolupament i l'evolució de l'alumnat.
MP_P-E/A.027	Grau de satisfacció del professorat amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.
MP_P-E/A.028	Grau de satisfacció del professorat amb els èxits aconseguits per l'alumnat en el procés d'ensenyament/aprenentatge.
MP_P-E/A.029	Grau de satisfacció del professorat amb el procediment de revisió de notes.
MP_P-E/A.030	Grau de satisfacció del professorat amb el desenvolupament del procés d'ensenyament/aprenentatge en l'aula.
MP_P-E/A.031	Grau de satisfacció del professorat amb el treball realitzat per l'alumnat en l'aula.

MP_P-E/A.032	Grau de satisfacció del professorat amb l'actitud i el comportament de l'alumnat en l'aula.
MP_P-E/A.033	Grau de satisfacció del professorat amb les taxes d'eixits del centre respecte als matriculats.
MP_P-TRA.001	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda pel servei mèdic sanitari del SPE pel que fa a la valoració, el tractament i les orientacions.
MP_P-TRA.002	Grau de satisfacció del professorat amb les gestions realitzades pel treballador/a social (recursos socials, ocupacionals, residencials, gestió d'ajudes per a les famílies...).
MP_P-TRA.003	Grau de satisfacció del professorat amb la informació sociopsicopedagògica que se li aporta a l'equip docent.
MP_P-TRA.004	Grau de satisfacció del professorat amb els programes de tractament que realitza el servei psicopedagògic sobre modificació de conducta.
MP_P-TRA.005	Grau de satisfacció del professorat amb els programes de tractament sobre control d'esfínters realitzats per l'equip psicopedagògic.
MP_P-TRA.006	Grau de satisfacció del professorat amb altres programes realitzats pel psicopedagog (alimentació, alteracions de la son, habilitats socioemocionals...).
MP_P-TRA.007	Grau de satisfacció del professorat amb el suport per a la planificació, la coordinació, el desenvolupament i el seguiment de la integració combinada de l'alumnat que ho precisen.
MP_P-TRA.008	Grau de satisfacció del professorat amb la planificació, la coordinació, el desenvolupament i el seguiment de l'alumnat amb tractament ambulatori (SAAPE)
MP_P-TRA.009	Grau de satisfacció del professorat amb els protocols de procediment diagnòstic psicopedagògic i d'intervenció interdisciplinària.
MP_P-TRA.010	Grau de satisfacció del professorat amb els serveis de tractament en l'avaluació i seguiment anual de l'alumnat atés.
MP_P-TRA.011	Grau de satisfacció del professorat amb el procediment de canalització i respostes a les demandes de tractament.
MP_P-TRA.012	Grau de satisfacció del professorat amb la canalització de respostes a les demandes d'atenció personal i higiene de l'alumnat.
MP_P-TRA.013	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment i revisions dels programes del Servei d'Audició i Llenguatge.
MP_P-TRA.014	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment i revisions dels programes del Servei de Fisioteràpia.

MP_P-TRA.015	Grau de satisfacció del professorat amb l'actualització de la documentació de l'alumnat atesos en els serveis de tractament.
MP_P-TRA.016	Grau de satisfacció del professorat amb les orientacions i la informació rebuda per part dels serveis de tractament.
MP_P-TRA.017	Grau de satisfacció del professorat amb els serveis (logopèdia, fisioteràpia, personal d'atenció educativa complementària...) en el consens de decisions adoptades en el procés educatiu.
MP_P-TRA.018	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris de selecció i altes de l'alumnat que reben tractaments específics.
MP_P-TRA.019	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment d'horaris d'atenció individual de l'alumnat en els serveis de tractament que ho precisen.
MP_P-TRA.020	Grau de satisfacció del professorat amb la col·laboració dels serveis de tractament en l'elaboració d'adaptacions curriculars, en l'àmbit de la seua competència.
MP_P-TRA.021	Grau de satisfacció del professorat amb l'orientació per a l'adaptació de materials que s'aporten des dels serveis de tractament.
MP_P-TRA.022	Grau de satisfacció del professorat amb el nombre de professionals que atenen els distints serveis o tractaments específics.
MP_P-TRA.023	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació de la seua activitat en els distints serveis de tractament per a consensuar actuacions que afavorisquen l'evolució de l'alumnat.
MP_P-TUT.001	Grau de satisfacció del professorat amb el coneixement de les característiques personals, familiars i escolars de l'alumnat.
MP_P-TUT.002	Grau de satisfacció del professorat amb l'adaptació de l'alumnat de nou ingrés a la dinàmica del centre i a la de la resta d'alumnat a la nova situació de grup.
MP_P-TUT.003	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'informació a pares sobre el seguiment de les activitats docents, rendiment i evolució dels seus fills.
MP_P-TUT.004	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació entre els professionals que incidixen en un mateix grup-classe per a organitzar les intervencions educatives d'estos.
MP_P-TUT.005	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació amb tots aquells professionals que incidixen en l'alumnat del grup-classe (A i L, fisioteràpia, educadors, educadors de menjador...).
MP_P-TUT.006	Grau de satisfacció del professorat amb la unificació d'estratègies educatives i didàctiques de tots els professionals que incidixen en el grup-classe.

MP_P-TUT.007	Grau de satisfacció del professorat amb l'intercanvi d'informació escola-família.
MP_P-TUT.008	Grau de satisfacció del professorat amb l'elaboració coordinada sobre pautes d'orientació que afavorisquen el desenvolupament de l'alumnat.
MP_P-TUT.009	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació de plans establits conjuntament amb la família.
MP_P-TUT.010	Grau de satisfacció del professorat amb l'assistència de les famílies a les entrevistes periòdiques sol·licitades pel tutor i/o la resta de professionals.
MP_P-TUT.011	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació del procés d'avaluació de l'alumnat, i es té en compte els informes d'altres professionals que incidixen amb l'alumnat.
MP_P-TUT.012	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació al costat d'altres professionals per a l'elaboració d'adaptacions curriculars i intervencions educatives.
MP_P-TUT.013	Grau de satisfacció del professorat amb la coherència de la programació i de la pràctica docent amb el projecte curricular i la programació anual de centre.
MP_P-TUT.014	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris adoptats sobre la promoció de l'alumnat (de cicle, integració, integració combinada...).
MP_P-TUT.015	Grau de satisfacció del professorat amb la manera de canalitzar les propostes dels tutors/es i servicis de tractament relacionades amb l'escolarització de l'alumnat.
MP_P-TUT.016	Grau de satisfacció del professorat (tutor) amb la participació dels servicis en la coordinació d'etapa/ciclo (logopèdia, fisioteràpia, onze educadors, psicopedagog, treballador social, professorat de tallers...).
MP_P-TUT.017	Grau de satisfacció del professorat amb el suport que rep per part del Servei d'Orientació Psicopedagògica.
MP_P-TUT.018	Grau de satisfacció del professorat amb l'actualització d'informes.
MP_P-TUT.019	Grau de satisfacció del professorat amb les orientacions rebudes per l'equip d'orientació psicopedagògica per a l'elaboració del PAT (Pla d'Acció Tutorial).
MP_P-TUT.020	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació i el compliment del PAT.
MP_P-TUT.021	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació entre el Servei d'Orientació Psicopedagògica i els professionals que incidixen en un mateix grup d'alumnes.
MP_P-TUT.022	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació d'acció educativa de tots els professionals que intervenen en l'etapa/ciclo.

MP_P-TUT.023	Grau de satisfacció del professorat amb la unificació de criteris metodològics i d'orientació en l'etapa/ciclo/centre.
Processos estratègics i de suport	
MP_P-DOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb l'organigrama funcional del centre.
MP_P-DOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb la direcció del centre.
MP_P-DOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb l'accessibilitat a l'equip directiu del centre.
MP_P-DOC.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció que, des de la direcció, es dona a les seues necessitats i preferències.
MP_P-DOC.005	Grau de satisfacció del professorat amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.
MP_P-DOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb els canals i mitjans d'informació per a tot el professorat.
MP_P-DOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb l'organigrama funcional del centre.
MP_P-DOC.008	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de situacions de contingència i/o conflicte.
MP_P-DOC.009	Grau de satisfacció del professorat amb l'assignació de responsabilitats i tasques.
MP_P-DOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb la manera de tindre en compte les aportacions (proposta, demandes, suggeriments) del professorat.
MP_P-DOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació i exercici de les funcions de l'equip directiu.
MP_P-DOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb la identificació de necessitats i impuls al canvi en l'organització.
MP_P-DOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat del centre.
MP_P-DOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació de l'equip directiu en el desenvolupament de projectes conjunts de centre.
MP_P-DOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb el suport de l'equip directiu en l'aplicació de projectes d'innovació del centre.
MP_P-DOC.016	Grau de satisfacció del professorat amb la difusió de les bones pràctiques de l'organització.
MP_P-DOC.017	Grau de satisfacció del professorat en rebre les convocatòries de Consell Escolar i Claustre amb l'orde del dia, informació i documentació amb la antelació que estableix la Llei vigent.

MP_P-DOC.018	Grau de satisfacció del professorat amb la promoció i impuls en projectes d'innovació educativa.
MP_P-DOC.019	Grau de satisfacció del professorat amb l'impuls i promoció en l'organització d'activitats de millora.
MP_P-DOC.020	Grau de satisfacció del professorat amb la informació del funcionament de les comissions.
MP_P-DOC.021	Grau de satisfacció del professorat amb la informació dels acords presos en el Consell Escolar.
MP_P-DOC.022	Grau de satisfacció del professorat amb la manera de prendre decisions en reunions de Claustre.
MP_P-DOC.023	Grau de satisfacció del professorat amb la manera de prendre decisions en el Consell Escolar, tenint en compte els acords del Claustre.
MP_P-DOC.024	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en Claustre.
MP_P-DOC.025	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en el Consell Escolar.
MP_P-DOC.026	Grau de satisfacció del professorat amb el foment de la participació en Claustre.
MP_P-DOC.027	Grau de satisfacció del professorat amb la participació de les comissions, segons estableix la Llei vigent.
MP_P-DOC.028	Grau de satisfacció del professorat amb les accions tendents a la consecució dels fins i objectius del centre.
MP_P-DOC.029	Grau de satisfacció del professorat amb el suport i aplicació d'accions a partir de l'aprenentatge obtingut a través de la formació i la pràctica diària.
MP_P-DOC.030	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació activa i personal de l'equip directiu en les activitats de millora.
MP_P-DOC.031	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació activa i personal en les activitats de millora dels diferents coordinadors.
MP_P-DOC.032	Grau de satisfacció del professorat amb la transmissió d'informació bidireccional dels coordinadors, entre l'etapa /cicle i la comissió de coordinació pedagògica.
MP_P-DOC.033	Grau de satisfacció del professorat amb l'avaluació del funcionament de centre (memòria).
MP_P-DOC.034	Grau de satisfacció del professorat amb l'elaboració del PEC, i es té en compte les propostes adoptades pel Claustre.
MP_P-DOC.035	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació per a l'elaboració de la PGA.

MP_P-DOC.036	Grau de satisfacció del professorat amb la presentació de la memòria anual sobre activitats i situació general de centre.
MP_P-DOC.037	Grau de satisfacció del professorats amb l'aplicació i compliment de l'establert en els documents interns del centre.
MP_P-DOC.038	Grau de satisfacció del professorat amb l'impuls i promoció de les relacions del centre amb institucions de l'entorn.
MP_P-DOC.039	Grau de satisfacció del professorat amb l'impuls de processos d'avaluació interna del centre i col·laboració en avaluacions externes.
MP_P-DOC.040	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació dels òrgans de govern i exercici de les seues funcions.
MP_P-DOC.041	Grau de satisfacció del professorat amb la col·laboració d'aportació de recursos perquè les persones de la seua organització puguen realitzar el seu treball.
MP_P-DOC.042	Grau de satisfacció del professorat amb la promoció de preguntes i suggeriments a tot el personal de la seua organització per al progrés del centre.
MP_P-DOC.043	Grau de satisfacció del professorat davant de l'escolta activa dels òrgans de govern sobre suggeriments organitzatius.
MP_P-DOC.044	Grau de satisfacció del professorat davant de l'escolta activa de l'equip directiu i de suggeriments didàctics per a la millora de l'organització.
MP_P-DOC.045	Grau de satisfacció del professorat amb la realització d'informes trimestrals (quadrimestrals) de les activitats i situació general del centre dirigits al Claustre de professors i Consell Escolar.
MP_P-DOC.046	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació i execució de les activitats de caràcter acadèmic, d'orientació i complementàries del professorat i de l'alumnat en relació amb el PEC, els PCC i PGA.
MP_P-DOC.047	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació dels equips de cicle/etapa i dels seus coordinadors.
MP_P-DOC.048	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació de l'acció dels tutors, d'acord amb el PAT.
MP_P-DOC.049	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació de l'elaboració i l'actualització del PCC.
MP_P-DOC.050	Grau de satisfacció del professorat amb l'aprovació del PEC en relació a la planificació docent.
MP_P-DOC.051	Grau de satisfacció del professorat amb l'aprovació i revisió del RRI.
MP_P-DOC.052	Grau de satisfacció del professorat amb l'aprovació i revisions de la PGA.

MP_P-DOC.053	Grau de satisfacció del professorat amb la informació dels acords adoptats en Consell Escolar.
MP_P-DOC.054	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació d'acords presos en Consell Escolar i Claustre.
MP_P-DOC.055	Grau de satisfacció del professorat amb l'aprovació del projecte de pressupost de centre i la seua liquidació en Consell Escolar.
MP_P-DOC.056	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació del Projecte de Pressupostos de Centre aprovat en el Consell Escolar i informe favorable del Claustre.
MP_P-DOC.057	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del Claustre com a òrgan de participació del professorat i si és el cas decisió sobre tots els aspectes docents del centre.
MP_P-DOC.058	Grau de satisfacció del professorat en com la direcció afavoreix la convivència del centre.
MP_P-DOC.059	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització i funcionament de l'AMPA del centre.
MP_P-FOC.001	Grau de satisfacció del professorat amb els projectes institucionals del centre.
MP_P-FOC.002	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació de l'equip directiu en l'organització i funcionament de centre.
MP_P-FOC.003	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Educatiu de Centre (PEC).
MP_P-FOC.004	Grau de satisfacció del professorat amb el Projecte Curricular de Centre (PCC).
MP_P-FOC.005	Grau de satisfacció del professorat amb el Reglament de Règim intern (RRI).
MP_P-FOC.006	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació del Reglament de Règim Interior.
MP_P-FOC.007	Grau de satisfacció del professorat amb la Programació General Anual (PGA).
MP_P-FOC.008	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la Programació General Anual del centre.
MP_P-FOC.009	Grau de satisfacció del professorat amb el seguiment de la Programació General Anual del centre.
MP_P-FOC.010	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora de la Programació General Anual del centre.

MP_P-FOC.011	Grau de satisfacció del professorat amb el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
MP_P-FOC.012	Grau de satisfacció del professorat amb la memòria final de curs.
MP_P-FOC.013	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'elaboració de la memòria final de curs.
MP_P-FOC.014	Grau de satisfacció del professorat amb el procés establert pel centre per a la revisió i millora de la memòria final de curs.
MP_P-FOC.015	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris del centre, adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-FOC.016	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establerts per a l'adscripció del personal a les distintes etapes.
MP_P-FOC.017	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establerts per a la determinació d'horaris.
MP_P-FOC.018	Grau de satisfacció del professorat amb la planificació i distribució horària dels grups d'alumnes.
MP_P-FOC.019	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització d'horaris del centre (secretaria, direcció, logopèdia, fisioteràpia...).
MP_P-FOC.020	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris extraescolars del centre.
MP_P-FOC.021	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establerts per a l'organització de suports.
MP_P-FOC.022	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució d'espais.
MP_P-FOC.023	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establerts en l'organització de substitucions produïdes per baixes temporals de curta duració.
MP_P-FOC.024	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris establerts per a establir agrupacions d'alumnes en el centre.
MP_P-FOC.025	Grau de satisfacció del professorat amb la comissió de coordinació pedagògica en l'establiment de directrius generals per a l'elaboració dels projectes curriculars d'etapa/cicle.
MP_P-FOC.026	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació de l'elaboració de projectes curriculars i si és el cas modificació.
MP_P-FOC.027	Grau de satisfacció del professorat amb la coherència entre Projecte Educatiu de Centre, Projecte Curricular i Programació General Anual.

MP_P-FOC.028	Grau de satisfacció del professorat amb els canals d'informació establits pel centre.
MP_P-FOC.029	Grau de satisfacció del professorat amb la unificació de criteris en l'elaboració de la documentació acadèmica de l'alumnat.
MP_P-FOC.030	Grau de satisfacció del professorat amb els mecanismes establits per a les entrades i les eixides de l'alumnat atenent les seues necessitats.
MP_P-FOC.031	Grau de satisfacció del professorat amb els programes de garantia social desenvolupats en el centre.
MP_P-FOC.032	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
MP_P-FOC.033	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre la planificació i desenvolupament del curs.
MP_P-FOC.034	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació i el compromís de l'equip directiu en l'organització i funcionament del centre.
MP_P-FOC.035	Grau de satisfacció del professorat amb els canals interns d'informació i comunicació establits en el centre
MP_P-FOC.036	Grau de satisfacció del professorat amb el calendari establert per a les reunions del Claustre de professors.
MP_P-FOC.037	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les reunions del Claustre.
MP_P-FOC.038	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les reunions del Claustre.
MP_P-FOC.039	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos pel Claustre.
MP_P-FOC.040	Grau de satisfacció del professorat amb els temes tractats en les sessions d'avaluació.
MP_P-FOC.041	Grau de satisfacció del professorat amb els acords presos en les sessions d'avaluació.
MP_P-FOC.042	Grau de satisfacció del professorat amb l'aplicació dels acords presos en les sessions d'avaluació.
MP_P-FOC.043	Grau de satisfacció del professorat amb el paper del tutor en les sessions d'avaluació.
MP_P-FOC.044	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.
MP_P-FOC.045	Grau de satisfacció del professorat amb els horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).

MP_P-FOC.046	Grau de satisfacció del professorat amb les activitats voluntàries que promou el centre.
MP_P-FOC.047	Grau de satisfacció del professorat amb les possibilitats de participació en activitats que promou el centre.
MP_P-FOC.048	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament de la biblioteca.
MP_P-FOC.049	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servei de mejador.
MP_P-FOC.050	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament del servei de transport escolar.
MP_P-FOC.051	Grau de satisfacció del professorat amb els serveis auxiliars que proporciona el centre (taquilles, telefon, etc.).
MP_P-FOC.052	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió medioambiental del centre.
MP_P-FOC.053	Grau de satisfacció del professorat amb el pla d'evacuació del centre.
MP_P-FOC.054	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'admissió d'alumnat.
MP_P-FOC.055	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de matriculació.
MP_P-FOC.056	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió i el funcionament de l'assegurança escolar.
MP_P-FOC.057	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de les beques.
MP_P-FOC.058	Grau de satisfacció del professorat amb el procés d'acollida de nous professors.
MP_P-FOC.059	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de clausura del curs.
MP_P-FOC.060	Grau de satisfacció del professorat amb el funcionament administratiu del centre.
MP_P-FOC.061	Grau de satisfacció del professorat amb el compliment dels horaris del personal administratiu.
MP_P-FOC.062	Grau de satisfacció del professorat amb els mecanismes establerts per a l'entrada i eixida de l'alumnat.
MP_P-FOC.063	Grau de satisfacció del professorat amb el procés de queixes i reclamacions establert pel centre.
MP_P-FOC.064	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de queixes i reclamacions.
MP_P-FOC.065	Grau de satisfacció del professorat amb el sistema previst pel centre per a mesurar el grau de satisfacció.

MP_P-GP.001	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del personal que el centre té en els servicis d'atenció prèvia a l'escolarització.
MP_P-GP.002	Grau de satisfacció del professorat amb la plantilla del centre, amb suficient personal per atendre adequadament les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GP.003	Grau de satisfacció del professorat amb l'organització del personal d'acord amb l'oferta educativa i planificació del centre.
MP_P-GP.004	Grau de satisfacció del professorat amb els suports que rep l'alumnat segons les seues necessitats.
MP_P-GP.005	Grau de satisfacció del professorat amb l'adaptació dels horaris del personal a les necessitats del centre educatiu.
MP_P-GP.006	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució de responsabilitats del personal del centre i utilització de metodologies organitzatives per a millorar la manera de treballar.
MP_P-GP.007	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació del coneixement i la competència de les persones a les necessitats del centre.
MP_P-GP.008	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del personal adequada en el servei de mejador.
MP_P-GP.009	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de personal adequada a les eixides escolars i extraescolars.
MP_P-GP.010	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre la incorporació de tots els professionals del centre.
MP_P-GP.011	Grau de satisfacció del professorat amb la informació rebuda sobre les baixes de tots els professionals del centre.
MP_P-GP.012	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació del personal del centre en el moment de suplir una baixa.
MP_P-GP.013	Grau de satisfacció del professorat amb la prioritització de l'atenció de l'alumnat quan es produïx una baixa i tarda un temps en incorporar-se el nou professional.
MP_P-GP.014	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del personal contractat per l'Ajuntament (monitors de piscina, conserge, personal de neteja, professorat d'esport adaptat...).
MP_P-GP.015	Grau de satisfacció del professorat amb el personal que atén l'alumnat en l'horari de menjador escolar.
MP_P-GP.016	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'elaboració dels horaris lectius del professorat.
MP_P-GP.017	Grau de satisfacció del professorat amb els criteris utilitzats per a l'assignació d'hores de pati/recreació.

MP_P-GP.018	Grau de satisfacció del professorat amb el seu horari lectiu.
MP_P-GP.019	Grau de satisfacció del professorat amb la receptivitat de la direcció del centre a les seues preferències i necessitats horàries.
MP_P-GRA.001	Grau de satisfacció del professorat amb les condicions arquitectòniques que possibiliten l'accés i la comunicació de l'alumnat amb problemes de mobilitat (rampes, passamans, etc.).
MP_P-GRA.002	Grau de satisfacció del professorat amb les instal·lacions i l'equipament del centre (il·luminació, acústica, ventilació, etc.).
MP_P-GRA.003	Grau de satisfacció del professorat amb els accessos i les senyalitzacions al centre.
MP_P-GRA.004	Grau de satisfacció del professorat amb l'extensió del recinte escolar adequada al nombre d'alumnes i a les seues necessitats per a la finalitat educativa.
MP_P-GRA.005	Grau de satisfacció del professorat amb la dotació de zones de recreació i joc degudament preparades i protegides per a la prevenció d'accidents.
MP_P-GRA.006	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat que reuneix el centre.
MP_P-GRA.007	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'higiene del centre.
MP_P-GRA.008	Grau de satisfacció del professorat amb el manteniment de les instal·lacions de l'edifici, neteja i reparacions.
MP_P-GRA.009	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució d'espais disponibles per al desenvolupament de diferents tipus d'agrupacions (tractaments, aula llar, tallers, gimnàs, sala de cromoteràpia, sala d'usos múltiples, etc.)
MP_P-GRA.010	Grau de satisfacció del professorat amb l'adaptació de sanitaris a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GRA.011	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat que el centre ofereix en infraestructura per a l'alumnat amb necessitats educatives especials.
MP_P-GRA.012	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures de seguretat internes i el control de riscos que ofereix el centre (pla d'emergència, metge, infermeria, fisioterapeuta).
MP_P-GRA.013	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'emergència adoptades pel centre en cas d'accidents imprevistos (ambulàncies, hospitals, ambulatoris...).
MP_P-GRA.014	Grau de satisfacció del professorat amb les mesures d'emergència en cas d'evacuació (pla d'evacuació).

MP_P-GRA.015	Grau de satisfacció del professorat amb el mobiliari i equips de centre.
MP_P-GRA.016	Grau de satisfacció del professorat amb les tecnologies utilitzades en el centre.
MP_P-GRA.017	Grau de satisfacció del professorat amb associacions de discapacitats vinculades al centre (APNAV, AFANIAS, CREU ROJA, ASIN-DOWN, ONCE, etc.).
MP_P-GRA.018	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió i el funcionament del transport escolar.
MP_P-GRA.019	Grau de satisfacció del professorat amb l'extensió i condicions que ofereix l'espai destinat al servei de menjador escolar, adequant-se a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GRA.020	Grau de satisfacció del professorat amb la distribució i adequació dels educadors de menjador per ràtio d'alumnes.
MP_P-GRA.021	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació d'instal·lacions per al desenvolupament del currículum i l'adequació a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GRA.022	Grau de satisfacció del professorat amb l'estructura i dimensions necessàries en l'aula per a l'exercici de l'activitat acadèmica.
MP_P-GRA.023	Grau de satisfacció del professorat amb el pla d'evacuació realitzat pel centre, garantint la seua adequació a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GRA.024	Grau de satisfacció del professorat amb l'equipament, l'organització i l'ús de recursos educatius adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-GRA.025	Grau de satisfacció del professorat amb l'adequació i l'ús de la biblioteca.
MP_P-GRA.026	Grau de satisfacció del professorat amb l'equipament, l'organització i l'ús de recursos (fotocopiadores, mitjans audiovisuals, informàtics, etc.)
MP_P-GRA.027	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió que es fa del material modulad.
MP_P-GRA.028	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió que es fa del material no modulad.
MP_P-GRA.029	Grau de satisfacció del professorat amb l'actualització d'inventaris de centre.
MP_P-GRA.030	Grau de satisfacció del professorat amb la col·laboració dels proveïdors de materials per a complir el centre amb la seua planificació i estratègia.
MP_P-GRA.031	Grau de satisfacció del professorat amb la dotació de recursos humans, tecnològics i materials, per a atendre a les necessitats educatives de l'alumnat.

MP_P-GRA.032	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió del personal especialitzat per a mantindre operatius els recursos tecnològics i educatius del centre.
MP_P-GRA.033	Grau de satisfacció del professorat amb els recursos educatius disponibles en les aules.
MP_P-GRA.034	Grau de satisfacció del professorat amb el pressupost econòmic anual especificant diferents capítols.
MP_P-GRA.035	Grau de satisfacció del professorat amb la coordinació dels servicis externs a l'escola, ONCE, centres de salut, Creu Roja, Servicis Socials, Policia Municipal, empresa de transport, empresa de catering.
MP_P-GRA.036	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de recursos econòmics, subvencions, beques, etc.
MP_P-GRA.037	Grau de satisfacció del professorat amb la gestió de recursos materials, dotacions de Conselleria, empreses privades, etc.
MP_P-GRA.038	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.
MP_P-GRA.039	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.
Relacions	
MP_P-Rl.001	Grau de satisfacció del professorat amb el clima de convivència del centre.
MP_P-Rl.002	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions compartides amb l'equip directiu.
MP_P-Rl.003	Grau de satisfacció del professorat amb la resolució de queixes i reclamacions.
MP_P-Rl.004	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb la resta de professors del centre.
MP_P-Rl.005	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els servicis de rehabilitació i tractament.
MP_P-Rl.006	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb el personal d'atenció educativa complementària (educadors).
MP_P-Rl.007	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb el personal del PAS.
MP_P-Rl.008	Grau de satisfacció del professorat amb la comunicació, el diàleg, i la confiança amb els professionals del centre.
MP_P-Rl.009	Grau de satisfacció del professorat amb l'ambient de solidaritat entre els professionals.

MP_P-Ri.010	Grau de satisfacció del professorat amb la consideració de la situació física, psíquica i familiar en cada persona en l'organització del treball.
MP_P-Ri.011	Grau de satisfacció del professorat amb la comunicació entre les persones, equips i departaments del centre educatiu.
MP_P-Ri.012	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb l'alumnat del centre.
MP_P-Ri.013	Grau de satisfacció del professorat amb les seues relacions amb els òrgans unipersonals del centre.
MP_P-I.001	Grau de satisfacció del professorat amb la imatge que el centre ofereix a l'exterior.
MP_P-I.002	Grau de satisfacció del professorat amb els reconeixements externs que ha rebut el centre.
MP_P-I.003	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions i activitats conjuntes amb altres centres educatius.
MP_P-I.004	Grau de satisfacció del professorat amb la manera d'introduir canvis en l'organització.
MP_P-I.005	Grau de satisfacció del professorat amb les relacions en empreses (tallers ocupacionals, etc.) de distint tipus, vinculades al centre educatiu.
MP_P-I.006	Grau de satisfacció del professorat amb la difusió de programes i activitats que impliquen l'entorn.
MP_P-I.007	Grau de satisfacció del professorat amb la utilització de les instal·lacions per a fins socials i culturals de l'entorn.
MP_P-I.008	Grau de satisfacció del professorat amb la publicitat institucional del centre.
MP_P-I.009	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció i neteja interna del centre.
MP_P-I.010	Grau de satisfacció del professorat amb l'atenció i neteja de les zones externes del centre i el seu entorn.
MP_P-I.011	Grau de satisfacció del professorat amb la implicació en col·laboracions externes amb altres institucions.
MP_P-I.012	Grau de satisfacció del professorat per la seua pertinença al centre.
MP_P-I.013	Grau de satisfacció del professorat en la percepció d'innovacions establides en el centre educatiu.
MP_P-I.014	Grau de satisfacció del professorat amb el coneixement que els professors tenen dels projectes institucionals (PEC, PCC, RRI, PGA, PAT...).

MP_P-I.015	Grau de satisfacció del professorat amb els reconeixements concedits a professors o al centre educatiu.
MP_P-I.016	Percentatge del professorat que recomanarien a altres persones l'entrada en el centre.
MP_P-I.017	Percentatge del professorat que pensen que pertanyen a un centre de prestigi.
Motivació	
MP_P-MT.001	Grau de motivació del professorat per a realitzar el seu treball diari.
MP_P-MT.002	Grau de motivació del professorat per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i exercici del seu treball.
MP_P-MT.003	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en activitats proposades pel centre.
MP_P-MT.004	Grau de motivació del professorat per a treballar en equip ( fisioterapeutes, audició i llenguatge, educadors, personal de l'Once, psicopedagog....)
MP_P-MT.005	Grau de motivació del professorat per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.
MP_P-MT.006	Grau de motivació del professorat per a plantejar a la direcció proposades de millora per a l'exercici del seu treball.
MP_P-MT.007	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.
MP_P-MT.008	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en plans de formació contínua.
MP_P-MT.009	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en l'elaboració de projectes institucionals (PEC, PCC, RRI).
MP_P-MT.010	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en l'elaboració del PAT.
MP_P-MT.011	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en l'elaboració d'un pla d'informació a les famílies.
MP_P-MT.012	Grau de motivació del professorat en el coneixement de la gestió econòmica de centre.
MP_P-MT.013	Grau de motivació del professorat per a contactar amb els pares ( seguiment anual de l'alumnat).
MP_P-MT.014	Grau de motivació del professorat en el seguiment d'absentisme escolar.
MP_P-MT.015	Grau de motivació del professorat amb la inclusió de les famílies en la vida del centre.

MP_P-MT.016	Grau de motivació del professorat amb la planificació de programes de desenvolupament d'hàbits bàsics d'autonomia i independència personal.
MP_P-MT.017	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.
MP_P-MT.018	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en processos de millora contínua i gestió del canvi.
MP_P-MT.019	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en l'organització d'activitats extraescolars.
MP_P-MT.020	Grau de motivació del professorat amb la relació amb altres institucions implicades en el procés educatiu.
MP_P-MT.021	Grau de motivació del professorat per a implicar-se en el Consell Escolar.
MP_P-MP.001	Grau de motivació del professorat per a participar en el Consell Escolar.
MP_P-MP.002	Grau de motivació del professorat per a participar en els projectes de millora i impuls al canvi en l'organització.
MP_P-MP.003	Grau de motivació del professorat en la participació de projectes conjunts de centre.
MP_P-MP.004	Grau de motivació del professorat en la participació de projectes d'innovació del centre.
MP_P-MP.005	Grau de motivació del professorat en la difusió de les bones pràctiques.
MP_P-MP.006	Grau de motivació del professorat per a participar en la presa de decisions del centre.
MP_P-MP.007	Grau de motivació del professorat per a participar en les distintes comissions que funcionen en el centre, segons la Llei vigent.
MP_P-MP.008	Grau de motivació del professorat per a participar activament en el Claustre.
MP_P-MP.009	Grau de motivació del professorat en la participació de propostes que promouen la investigació educativa i activitats de perfeccionament per als seus membres.
MP_P-MP.010	Grau de motivació del professorat en la participació de reunions establides segons organització de centre.
MP_P-MP.011	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats proposades pel centre.
MP_P-MP.012	Grau de motivació del professorat per a participar en activitats complementàries i extraescolar.

MP_P-MP.013	Grau de motivació del professorat en la recerca de materials i recursos didàctics adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_P-MP.014	Grau de motivació del professorat per a participar i col·laborar de forma adequada en l'aplicació del RRI (Reglament de Règim Intern).
MP_P-MP.015	Grau de motivació del professorat amb la participació de reunions de coordinació amb els equips multiprofessionals.
MP_P-MP.016	Grau de motivació del professorat per a aplicar projectes d'innovació realitzats pels professionals del centre.

#### **4.1.5. Mesures de percepció del personal de tractament i orientació sociopsicopedagògica**

Estes mesures es referixen a la percepció del personal de tractaments sobre l'excel·lència de la gestió del centre. L'objectiu d'estes mesures és conèixer **què** aconseguix el centre educatiu pel que fa a la satisfacció del personal de tractament i orientació sociopsicopedagògica (està satisfet vosté amb...?). S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes al personal de tractament i orientació sociopsicopedagògica (professorat d'Audició i Llenguatge, psicopedagog, treballador social i el personal d'Atenció Complementària format per educadors i fisioterapeutes) de cada centre.

S'han definit els següents indicadors, agrupats en 4 dimensions (282):

##### **1. Processos clau**

1. MP\_T-D/V: (4) Mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb el procés de Diagnòstic/Valoració del centre.
2. MP\_T-ACO: (3) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb el procés d'acollida del centre.
3. MP\_T-E/A: (26) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
4. MP\_T-TRA: (26) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb el procés de tractaments.
5. MP\_T-TUT: (16) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la tutoria del centre.

##### **2. Processos estratègics i de suport**

1. MP\_T-DOC: (69) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.

2. MP\_T-FOC: (34) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_T-GP: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la gestió de personal del centre.
4. MP\_T-GRA: (25) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### 3. Relacions

1. MP\_T-RI: (11) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_T-I: (15) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la imatge del centre.

### 4. Motivació

1. MP\_T-MT: (21) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la motivació per a treballar del personal del centre.
2. MP\_T-MP: (18) mesures de percepció sobre la satisfacció del personal de tractaments amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

CODI	Descripció
Processos clau	
MP_T-D/V.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació psicopedagògica amb l'actualització d'informes mèdics i diagnòstic de l'alumnat que consten en l'expedient acadèmic.
MP_T-D/V.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aportació de dades dels professionals que incidixen sobre l'alumnat i que faciliten l'actualització d'informes.
MP_T-D/V.003	Grau de satisfacció del personal de tractament amb l'ús de les orientacions i informació sociopsicopedagògica que fa el professorat.
MP_T-D/V.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre les valoracions o avaluacions inicials realitzades en el curs actual.
MP_T-ACO.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el procés d'acollida als professionals de nou ingrés del centre.

MP_T-ACO.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre l'organització de centre.
MP_T-ACO.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda a prop de la incorporació de tots els professionals del centre.
MP_T-E/A.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el funcionament del servei d'atenció primerenca i prèvia a l'escolarització.
MP_T-E/A.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació entre servicis i centres que atenen l'alumnat de SAAPE.
MP_T-E/A.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de professorat i servicis per a la planificació i elaboració de programes dirigits a l'alumnat.
MP_T-E/A.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb desenvolupament metodològic dels processos d'ensenyament/aprenentatge en les distintes etapes/cicles.
MP_T-E/A.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la unificació de criteris metodològics que permeten processos d'ensenyament/aprenentatge individualitzats.
MP_T-E/A.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Projecte Curricular de Centre adaptat a les necessitats de l'alumnat (infantil, primària, secundària, TVA, PGS).
MP_T-E/A.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el coneixement i informació sobre els programes didàctics d'etapa/cicle a què estiga adscrit/a.
MP_T-E/A.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el coneixement i informació sobre les programacions didàctiques d'aula.
MP_T-E/A.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la realització del seu treball en equip coordinant-se amb altres professionals i consensuant decisions implicades en el procés educatiu.
MP_T-E/A.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la col·laboració del professorat en aplicar orientacions derivades dels programes individuals dels esmentats servicis.
MP_T-E/A.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la concreció que es fa en les programacions didàctiques sobre temes transversals del currículum.
MP_T-E/A.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els agrupaments d'alumnat que s'han realitzat per a afavorir el procés d'ensenyament/aprenentatge (grupals, flexibles...).

MP_T-E/A.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els procediments i instruments utilitzats per a avaluar l'aprenentatge de l'alumnat.
MP_T-E/A.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació d'activitats destinades a promoure el desenvolupament i l'autonomia de l'alumnat.
MP_T-E/A.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació d'activitats destinades a promoure la comunicació i el llenguatge.
MP_T-E/A.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació d'activitats destinades a promoure el desenvolupament motriu.
MP_T-E/A.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació d'activitats destinades a promoure l'estimulació en l'alumnat.
MP_T-E/A.018	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les activitats de caràcter comunitari per a facilitar la integració de l'alumnat.
MP_T-E/A.019	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de la seua activitat amb tutors i altres professionals per a la presa de decisions en les seues actuacions.
MP_T-E/A.020	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la utilització i adequació dels materials adaptats a les necessitats de l'alumnat (didàctics, de comunicació, ajudes tècniques...).
MP_T-E/A.021	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació de noves tecnologies adaptades a les necessitats de l'alumnat.
MP_T-E/A.022	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les activitats complementàries i extraescolars programades pel centre o etapa/cicle.
MP_T-E/A.023	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la incorporació de continguts innovadors que afavorisquen la seua formació i maduresa de l'alumnat.
MP_T-E/A.024	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la col·laboració dels pares en el desenvolupament i evolució de l'alumnat.
MP_T-E/A.025	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en l'adequació d'objectius de les programacions a les característiques de l'alumnat.
MP_T-E/A.026	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.

MP_T-TRA.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'autogestió i l'organització del seu treball.
MP_T-TRA.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda pel servei mèdic extern al centre.
MP_T-TRA.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda pel servei mèdic sanitari del centre pel que fa a valoració, tractament i orientacions.
MP_T-TRA.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les gestions realitzades pel treballador/a social (recursos socials, ocupacionals, residencials, gestió d'ajuda a les famílies...).
MP_T-TRA.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació que rep de l'equip docent per a facilitar i adequar les seues programacions a l'alumnat que rep tractament.
MP_T-TRA.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació de programes o orientacions que rep el professorat sobre tractaments de modificació de conducta.
MP_T-TRA.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació de programes de tractament sobre control d'esfínters realitzats per l'equip psicopedagògic.
MP_T-TRA.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació dels programes realitzats pel psicopedagog (alimentació, alteracions de la son, habilitats socioemocionals...).
MP_T-TRA.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació de programes específics de comunicació en l'aula (comunicació gestual, SAAC, llibretes de comunicació, utilització d'ajudes tècniques...).
MP_T-TRA.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el suport per a la planificació de la integració combinada de l'alumnat que ho precisen.
MP_T-TRA.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el procediment de seguiment de l'alumnat amb tractament ambulatori i escolarització combinada.
MP_T-TRA.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els protocols de procediment diagnòstic psicopedagògic i d'intervenció interdisciplinària.
MP_T-TRA.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el professorat en el seguiment anual i avaluació de l'alumnat d'intervenció interdisciplinària.
MP_T-TRA.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el consens de decisions adoptades en el procés educatiu, conjuntament amb el professorat.

MP_T-TRA.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris de selecció i atenes d'alumnat que reben tractaments específics.
MP_T-TRA.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el compliment d'horaris d'atenció individual de l'alumnat que ho precisen.
MP_T-TRA.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el nombre de professionals que atenen els distints servicis de rehabilitació o tractaments específics.
MP_T-TRA.018	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en la coordinació de la seua activitat amb els tutors per a consensuar actuacions que afavorisquen l'evolució de l'alumnat.
MP_T-TRA.019	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la promoció d'intercanvis d'experiències entre professionals amb altres servicis externs al centre.
MP_T-TRA.020	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els canals establits i resposta a les demandes de les famílies.
MP_T-TRA.021	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'actualització dels professionals en la matèria de la seua competència.
MP_T-TRA.022	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la realització d'avaluacions i seguiment de l'alumnat atés.
MP_T-TRA.023	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'actualització dels historials de l'alumnat atés.
MP_T-TRA.024	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la disposició de suficients professionals per a garantir l'adequat tractament o rehabilitació d'aquell alumnat escolaritzat i que ho necessiten.
MP_T-TRA.025	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la disposició de suficients professionals per a garantir l'adequat tractament o rehabilitació d'aquell alumnat en règim ambulatori que ho precisen.
MP_T-TRA.026	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la col·laboració de tots els professionals en les reunions de coordinació interna de servicis.
MP_T-TUT.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el pla d'Acció Tutorial (PAT).
MP_T-TUT.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació i compliment del PAT.

MP_T-TUT.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el coneixement de les característiques personals, familiars i escolars de l'alumnat.
MP_T-TUT.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'adaptació de l'alumnat de nou ingrés a la dinàmica del centre i a la de la resta d'alumnat a la nova situació de grup.
MP_T-TUT.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el procés d'informació a pares sobre el seguiment de les activitats realitzades en els servicis, rendiment i evolució de l'alumnat.
MP_T-TUT.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació d'informació obtinguda del grup-classe per a organitzar les intervencions educatives de l'alumnat.
MP_T-TUT.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de tots els professionals que incidixen en l'alumnat del grup-classe (tutors, educadors, fisioterapeutes, professorat d'Audició i Llenguatge, psicopedagog...).
MP_T-TUT.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'intercanvi d'informació escola-família.
MP_T-TUT.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'elaboració coordinada sobre pautes d'orientació que afavorisquen el desenvolupament de l'alumnat.
MP_T-TUT.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació de plans establits conjuntament amb la família.
MP_T-TUT.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'assistència de les famílies a les entrevistes periòdiques sol·licitades pels esmentats professionals.
MP_T-TUT.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació del procés d'avaluació de l'alumnat, tenint en compte els informes d'altres professionals que incidixen amb l'alumnat.
MP_T-TUT.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació conjuntament amb el professorat per a l'elaboració d'adaptacions curriculars i intervencions educatives.
MP_T-TUT.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris adoptats sobre la promoció d'alumnat. (de cicle, integració, integració combinada, programes de Garantia Social...).
MP_T-TUT.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la manera de canalitzar les propostes dels servicis relacionades amb l'escolarització de l'alumnat.
MP_T-TUT.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'actualització d'informes.

## Processos estratègics i de suport

---

MP_T-DOC.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.
MP_T-DOC.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els canals i mitjans d'informació utilitzats per l'equip de gestió.
MP_T-DOC.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'organigrama funcional del centre.
MP_T-DOC.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la resolució de situacions de contingència i/o conflicte.
MP_T-DOC.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la manera de tindre en compte les aportacions, propostes, demandes i suggeriments.
MP_T-DOC.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació i exercici de les funcions de l'equip de gestió.
MP_T-DOC.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la identificació de necessitats i impuls al canvi en l'organització.
MP_T-DOC.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació de la direcció en el sistema de Gestió de Qualitat del centre.
MP_T-DOC.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació de l'equip de gestió en el desenvolupament de projectes conjunts de centre.
MP_T-DOC.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el suport de l'equip de gestió en l'aplicació de projectes d'innovació del centre.
MP_T-DOC.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la difusió de les bones pràctiques de l'organització.
MP_T-DOC.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la promoció i l'impuls en projectes d'innovació educativa
MP_T-DOC.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'impuls i la promoció en l'organització d'activitats de millora.
MP_T-DOC.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació del funcionament de les comissions.
MP_T-DOC.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació dels acords presos en el Consell Escolar.
MP_T-DOC.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació d'acords presos en el Claustre.

MP_T-DOC.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació dels acords presos en Claustre.
MP_T-DOC.018	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació dels acords presos en Consell Escolar.
MP_T-DOC.019	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la participació de les comissions derivades del Consell Escolar segons establisca la Llei vigent.
MP_T-DOC.020	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les accions tendents a la consecució dels fins i objectius del centre.
MP_T-DOC.021	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el suport i l'aplicació d'accions a partir de l'aprenentatge obtingut a través de la formació i la pràctica diària.
MP_T-DOC.022	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació activa i personal de l'equip directiu en les activitats de millora.
MP_T-DOC.023	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la transmissió d'informació bidireccional dels coordinadors, entre l'etapa/cicle i la comissió de coordinació pedagògica.
MP_T-DOC.024	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'avaluació del funcionament de centre (memòria).
MP_T-DOC.025	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'elaboració del PEC i es tindran en compte les propostes adoptades pel Claustre.
MP_T-DOC.026	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació per a l'elaboració de la PGA.
MP_T-DOC.027	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la presentació de la memòria anual sobre activitats i situació general del centre.
MP_T-DOC.028	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació i el compliment del que estableixen els documents interns del centre.
MP_T-DOC.029	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'impuls i la promoció de les relacions del centre amb institucions de l'entorn.
MP_T-DOC.030	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'impuls de processos d'avaluació interna del centre i col·laboració en avaluacions externes.
MP_T-DOC.031	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació dels òrgans de govern i l'exercici de les seues funcions.

MP_T-DOC.032	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la col·laboració d'aportació de recursos perquè les persones de la seua organització puguen realitzar el seu treball.
MP_T-DOC.033	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la promoció de preguntes i suggeriments a tot el personal de la seua organització per al progrés del centre.
MP_T-DOC.034	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació davant de l'escolta activa dels òrgans de govern sobre suggeriments organitzatius.
MP_T-DOC.035	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació davant de l'escolta activa de l'equip de gestió i dels suggeriments didàctics per a la millora de l'organització.
MP_T-DOC.036	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la realització d'informes trimestrals (quadrimestrals) de les activitats i situació general del centre dirigits al Claustre de professorat i Consell Escolar.
MP_T-DOC.037	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació i l'execució de les activitats de caràcter acadèmic, d'orientació i complementàries del professorat i de l'alumnat en relació amb el PEC, els PCC i PGA.
MP_T-DOC.038	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació amb els equips de cicle/etapa.
MP_T-DOC.039	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de l'elaboració i l'actualització del PCC.
MP_T-DOC.040	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aprovació i la revisió del PEC .
MP_T-DOC.041	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aprovació i la revisió del RRI.
MP_T-DOC.042	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aprovació i les revisions de la PGA.
MP_T-DOC.043	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació d'acords presos en Consell Escolar i Claustre.
MP_T-DOC.044	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aprovació del projecte de pressupost de centre i la seua liquidació en el Consell Escolar.
MP_T-DOC.045	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'aplicació del projecte de pressupostos de centre aprovat en Consell Escolar i informe favorable del Claustre.
MP_T-DOC.046	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en com la direcció afavorix la convivència del centre.

MP_T-DOC.047	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la transmissió de la informació rebuda per l'equip de gestió sobre legislació i assumptes de la seua competència que arriben al centre.
MP_T-DOC.048	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre el PCC.
MP_T-DOC.049	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre el PEC.
MP_T-DOC.050	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre el RRI.
MP_T-DOC.051	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre el PAT.
MP_T-DOC.052	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació per la informació rebuda en la guia del professional de nova incorporació al centre.
MP_T-DOC.053	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre els cursos de formació.
MP_T-DOC.054	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda sobre el Claustre.
MP_T-DOC.055	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda del Consell Escolar.
MP_T-DOC.056	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda de la Comissió de Coordinació Pedagògica.
MP_T-DOC.057	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda de la Comissió Econòmica.
MP_T-DOC.058	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda de la Comissió de Menjador.
MP_T-DOC.059	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació sobre la informació rebuda de la Comissió de Convivència.
MP_T-DOC.060	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació rebuda de la Comissió de Transport.
MP_T-DOC.061	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'accessibilitat a la informació continguda en l'expedient personal de l'alumnat.
MP_T-DOC.062	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en la col·laboració amb altres professionals referida a l'elaboració de les ACIS.
MP_T-DOC.063	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació de la valoració individual de l'alumnat prèvia a l'escolarització.

MP_T-DOC.064	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la informació sobre la valoració individual de l'alumnat en l'escolarització.
MP_T-DOC.065	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'acceptació de les aportacions de tots els professionals del centre.
MP_T-DOC.066	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació i exercici de l'equip de gestió.
MP_T-DOC.067	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació de l'equip de gestió en el desenvolupament de projectes conjunts de centre.
MP_T-DOC.068	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació de l'equip de gestió en l'aplicació de projectes d'innovació del centre.
MP_T-DOC.069	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la promoció i l'impuls en projectes d'innovació educativa.
MP_T-FOC.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació de l'equip directiu en l'organització i funcionament del centre.
MP_T-FOC.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Projecte Educatiu de Centre (PEC).
MP_T-FOC.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Projecte Curricular de Centre (PCC).
MP_T-FOC.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Reglament de Règim intern (RRI).
MP_T-FOC.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la Programació General Anual (PGA).
MP_T-FOC.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
MP_T-FOC.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la memòria final de curs.
MP_T-FOC.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris establits per a l'adscripció del personal a les distintes etapes.
MP_T-FOC.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris establits per a la determinació d'horaris.
MP_T-FOC.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'organització d'horaris dels distintes servicis del centre (secretaria, direcció, logopèdia, fisioteràpia...).

MP_T-FOC.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris establits per a l'organització de suports.
MP_T-FOC.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la distribució d'espais.
MP_T-FOC.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris establits en l'organització de substitucions produïdes per baixes temporals de curta duració.
MP_T-FOC.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els criteris establits per a establir agrupacions d'alumnes en el centre.
MP_T-FOC.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la Comissió de Coordinació Pedagògica en l'establiment de directrius generals per a l'elaboració dels projectes curriculars d'etapa/cicle.
MP_T-FOC.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de l'elaboració de projectes curriculars i, si és el cas, de modificació.
MP_T-FOC.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coherència entre Projecte Educatiu de Centre, Projecte Curricular i Programació General Anual.
MP_T-FOC.018	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els canals d'informació establits pel centre.
MP_T-FOC.019	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els horaris de centre, adaptats a les necessitats de l'alum-nat.
MP_T-FOC.020	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el compliment d'horaris determinats pel centre.
MP_T-FOC.021	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el compliment de reunions establides.
MP_T-FOC.022	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la unificació de criteris en l'elaboració de la documentació acadèmica de l'alumnat.
MP_T-FOC.023	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els mecanismes establits per a les entrades i les eixides d'alumnat atenent les seues necessitats.
MP_T-FOC.024	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els programes de Garantia Social desenvolupats en el centre.
MP_T-FOC.025	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el Pla de Normalització Lingüística.
MP_T-FOC.026	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'organització d'expedients acadèmics.

MP_T-FOC.027	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió de les bases de dades documentals de centre (llibres d'actes, expedients...).
MP_T-FOC.028	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el control d'absentisme de tots els professionals del centre.
MP_T-FOC.029	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el control d'assistència de l'alumnat.
MP_T-FOC.030	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el pla de seguiment de parts d'incidències de l'alumnat.
MP_T-FOC.031	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures de seguretat de què disposa el centre.
MP_T-FOC.032	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el nivell de seguretat de l'entorn.
MP_T-FOC.033	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures d'higiene del centre.
MP_T-FOC.034	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques
MP_T-GP.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió del personal que el centre té en els servicis d'atenció prime-renca prèvia a l'escolarització (SAAPE).
MP_T-GP.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la plantilla del centre, amb suficient personal per a atendre adequadament les necessitats de l'alumnat.
MP_T-GP.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'organització del personal d'acord amb l'oferta educativa i planificació del centre.
MP_T-GP.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els suports que rep l'alumnat segons les seues necessitats.
MP_T-GP.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'adaptació dels horaris del personal a les necessitats del centre educatiu.
MP_T-GP.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la distribució de responsabilitats del personal del centre i utilització de metodologia organitzativa per a millorar la manera de treballar.
MP_T-GP.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió del treball en equip com a base per al desenvolupament del personal en el centre educatiu.
MP_T-GP.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'organització del personal que atén l'alumnat en horari de menjador.

MP_T-GP.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió adequada del personal davant d'eixides escolars i extraescolars.
MP_T-GP.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació del personal del centre en el moment de suplir una baixa.
MP_T-GP.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la prioritització de l'atenció de l'alumnat quan es produïx una baixa i tarda un temps a incorporar-se el nou professional.
MP_T-GP.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió del personal contractat per l'Ajuntament (monitors de piscina, conserge, personal de neteja, professorat d'esport adaptat...).
MP_T-GP.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió del personal especialitzat per a mantindre operatius els recursos tecnològics i educatius del centre.
MP_T-GP.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió de recursos personals que fa el centre.
MP_T-GRA.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional (Ajuntament, centres de salut, Diputació, centres educatius...)
MP_T-GRA.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions que manté el centre amb l'entorn físic, social i cultural.
MP_T-GRA.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions que manté el centre amb altres administracions que participen d'objectius comuns amb l'administració educativa (Sanitat, Treball i Benestar Social).
MP_T-GRA.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb associacions de discapacitats vinculades al centre (APNAV, AFANIAS, CREU ROJA, ASINDOWN, ONCE...).
MP_T-GRA.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el funcionament dels servicis complementaris (transport i menjador).
MP_T-GRA.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions que manté amb l'administració educativa.
MP_T-GRA.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions establides amb altres centres d'Educació Especial.
MP_T-GRA.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la dotació de recursos humans, materials i tecnològics que el centre posseïx, per a atendre les necessitats educatives de l'alumnat.

MP_T-GRA.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els recursos educatius i tecnològics disponibles en els servicis.
MP_T-GRA.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'equipament, organització i ús de recursos educatius adaptats a les necessitats de l'alumnat (mobiliari, fotocopiadores, mitjans audiovisuals, informàtics, etc.).
MP_T-GRA.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió que es fa del material modulad.
MP_T-GRA.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió que es fa del material no modulad.
MP_T-GRA.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió de recursos materials, dotacions de Conselleria , empreses privades, etc.
MP_T-GRA.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures d'emergència adoptades pel centre en cas d'accidents imprevistos (ambulàncies, hospitals, ambulatoris...).
MP_T-GRA.015	Grau de satisfacció amb les mesures de seguretat internes i control de riscos que oferix el centre (pla d'emergència, metge, infermeria, fisioteràpia...).
MP_T-GRA.016	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures de seguretat que el centre oferix en infraestructura per a l'alumnat amb necessitats educatives especials
MP_T-GRA.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les mesures d'emergència en cas d'evacuació (Pla d'Evacuació).
MP_T-GRA.018	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la coordinació de servicis externs a l'escola, Once, centres de Salut, associacions de pares, Creu Roja, Servicis Socials, Policia Municipal, empresa de catering, empresa de transport...).
MP_T-GRA.019	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les condicions arquitectòniques que possibiliten l'accés i la comunicació de l'alumnat amb problemes de mobilitat (rampes, passamans...).
MP_T-GRA.020	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les instal·lacions i equipament del centre (ventilació, il·luminació, acústica, etc.)
MP_T-GRA.021	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'adequació d'instal·lacions per al desenvolupament del currículum i adequació a les necessitats de l'alumnat.
MP_T-GRA.022	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'adequació i ús de la biblioteca.
MP_T-GRA.023	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'actualització d'inventaris del centre.

MP_T-GRA.024	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el pressupost econòmic anual, especificant diferents capítols.
MP_T-GRA.025	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la gestió de recursos econòmics, subvencions, beques, etc.
Relacions	
MP_T-RI.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el clima de convivència del centre.
MP_T-RI.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions compartides amb l'equip directiu.
MP_T-RI.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la resolució de queixes i reclamacions.
MP_T-RI.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les seues relacions amb la resta del professorat del centre.
MP_T-RI.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les seues relacions amb els serveis de rehabilitació i tractament.
MP_T-RI.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les seues relacions amb el personal d'atenció educativa complementària (educadors).
MP_T-RI.007	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les seues relacions amb el personal del PAS.
MP_T-RI.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la comunicació, diàleg i confiança amb els professionals del centre.
MP_T-RI.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'ambient de solidaritat entre els professionals.
MP_T-RI.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la consideració de la situació física, psíquica i familiar en cada persona en l'organització del treball.
MP_T-RI.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la comunicació entre les persones, equips i departaments del centre educatiu.
MP_T-I.001	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la imatge que el centre oferix a l'exterior.
MP_T-I.002	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els reconeixements externs que ha rebut el centre.
MP_T-I.003	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions i activitats conjuntes amb altres centres educatius.

MP_T-I.004	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la manera d'introduir canvis en l'organització.
MP_T-I.005	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb les relacions en empreses (tallers ocupacionals, etc) de distint tipus, vinculades al centre educatiu.
MP_T-I.006	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la difusió de programes i activitats que impliquen l'entorn.
MP_T-I.007	Grau de satisfacció amb la utilització de les instal·lacions per a fins socials i culturals de l'entorn.
MP_T-I.008	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la publicitat institucional del centre.
MP_T-I.009	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'atenció i neteja interna del centre.
MP_T-I.010	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb l'atenció i neteja de les zones externes del centre i el seu entorn.
MP_T-I.011	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb la implicació en col·laboracions externes amb altres institucions.
MP_T-I.012	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació per la seua pertinença al centre.
MP_T-I.013	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en la percepció d'innovacions establides en el centre educatiu.
MP_T-I.014	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb el coneixement que els professionals tenen dels projectes institucionals (PEC, PCC, RRI, PGA, PAT...).
MP_T-I.015	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació amb els reconeixements concedits a professorat o al centre educatiu.
Motivació	
MP_T-MT.001	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a realitzar el seu treball diari.
MP_T-MT.002	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a prendre iniciatives pròpies en l'organització i l'exercici del seu treball.
MP_T-MT.003	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en activitats proposades pel centre.
MP_T-MT.004	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a treballar en equip (professorat, fisioterapeutes, Audició i Llenguatge, educadors, personal de l'Once, psicopedagog...).

MP_T-MT.005	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a col·laborar amb els seus companys en el treball diari.
MP_T-MT.006	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a plantejar a la direcció propostes de millora per a l'exercici del seu treball.
MP_T-MT.007	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en el desenvolupament de projectes d'innovació educativa.
MP_T-MT.008	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en plans de formació contínua.
MP_T-MT.009	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en l'elaboració de projectes institucionals (PEC, PCC, RRI).
MP_T-MT.010	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en l'elaboració del PAT.
MP_T-MT.011	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en l'elaboració d'un pla d'informació a les famílies.
MP_T-MT.012	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb el coneixement de la gestió econòmica de centre.
MP_T-MT.013	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a contactar amb els pares (seguiment anual de l'alumnat).
MP_T-MT.014	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb el seguiment de l'absentisme escolar.
MP_T-MT.015	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la inclusió de les famílies en la vida del centre.
MP_T-MT.016	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la planificació conjunta de programes de desenvolupament d'hàbits bàsics d'autonomia i d'independència personal.
MP_T-MT.017	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en els processos de comunicació del centre.
MP_T-MT.018	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en processos de millora contínua i gestió del canvi.
MP_T-MT.019	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en l'organització d'activitats extraescolars.
MP_T-MT.020	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la relació amb altres institucions implicades en el procés educatiu.
MP_T-MT.021	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en Consell Escolar.

MP_T-MP.001	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en Consell Escolar.
MP_T-MP.002	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en els projectes de millora i impuls al canvi en l'organització.
MP_T-MP.003	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la participació de projectes conjunts del centre.
MP_T-MP.004	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la participació de projectes d'innovació del centre.
MP_T-MP.005	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la difusió de les bones pràctiques.
MP_T-MP.006	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en la presa de decisions del centre.
MP_T-MP.007	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en les distintes comissions que funcionen en el centre, segons la Llei vigent.
MP_T-MP.008	Grau de motivació del personal de tractament i orientació amb la participació davant de propostes que promoguen la investigació educativa i activitats de perfeccionament per als seus membres.
MP_T-MP.009	Grau de motivació del personal de tractament i orientació en la participació de reunions establides segons organització de centre.
MP_T-MP.010	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en activitats proposades pel centre.
MP_T-MP.011	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar en activitats complementàries i extraescolars.
MP_T-MP.012	Grau de motivació del personal de tractament i orientació en la recerca de materials i recursos didàctics adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_T-MP.013	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a participar i col·laborar de manera adequada en l'aplicació del RRI (Reglament de Règim Intern).
MP_T-MP.014	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a implicar-se en els projectes institucionals del centre.
MP_T-MP.015	Grau de motivació del personal de tractament i orientació en la participació de reunions de coordinació amb els equips multi-professionals.
MP_T-MP.016	Grau de motivació del personal de tractament i orientació en la participació de reunions de coordinació del propi servei.

MP_T-MP.017	Grau de satisfacció del personal de tractament i orientació en la participació de reunions de coordinació amb els tutors que incideixen amb el mateix alumne/a.
MP_T-MP.018	Grau de motivació del personal de tractament i orientació per a aplicar projectes d'innovació realitzats pels professionals del centre.

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

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

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

Estes mesures es referixen a la percepció que l'entorn directe té del centre. S'han definit els següents indicadors, mesurats fonamentalment a través d'enquestes a pares, xicotetes empreses de l'entorn, associacions de veïns i transeünts habituals. Estes mesures es troben agrupades en 2 dimensions (33):

#### 1. Processos estratègics i de suport

1. MP\_E-DOC: (6) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'entorn amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_E-FOC: (8) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'entorn amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_E-GRA: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'entorn amb la gestió de recursos i aliances del centre.

#### 2. Relacions

1. MP\_E-I: (17) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'entorn amb la imatge del centre.

CODI	Descripció
Processos estratègics i de suport	
MP_E-DOC.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb les relacions que manté amb l'equip directiu.

MP_E-DOC.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb la comunicació que mantenen amb l'equip directiu de centre.
MP_E-DOC.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb les actuacions de la direcció de centre per a tractar la conflictivitat que es genera en l'entorn.
MP_E-DOC.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les propostes que l'entorn realitza.
MP_E-DOC.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les queixes i reclamacions realitzades des de l'entorn.
MP_E-DOC.006	Grau de satisfacció de l'entorn amb la rapidesa amb què l'equip directiu atén a les demandes realitzades des de l'entorn.
MP_E-FOC.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació rebuda sobre l'organització i funcionament del centre.
MP_E-FOC.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació que rep sobre les activitats que s'exercixen en el centre.
MP_E-FOC.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb el nivell de seguretat ciutadana en l'exterior del centre.
MP_E-FOC.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb la seguretat viària en l'exterior del centre.
MP_E-FOC.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió que realitza el centre del servei de transport escolar.
MP_E-FOC.006	Grau de satisfacció de l'entorn amb la previsió del pla d'evacuació del centre.
MP_E-FOC.007	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió de residus que genera el centre.
MP_E-FOC.008	Grau de satisfacció de l'entorn amb la informació que el centre divulga sobre els ensenyaments que impartix.
MP_E-GRA.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
MP_E-GRA.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'accessibilitat a les instal·lacions del centre.
MP_E-I.001	Grau de satisfacció de l'entorn amb el comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
MP_E-I.002	Grau de satisfacció de l'entorn amb el comportament del personal (professorat i PAS) en l'exterior del centre.

MP_E-I.003	Grau de satisfacció de l'entorn amb la gestió d'entrada i eixida de l'alumnat i del personal que realitza el centre.
MP_E-I.004	Grau de satisfacció de l'entorn amb la contribució del centre al manteniment de la neteja en les zones externes a este.
MP_E-I.005	Grau de satisfacció de l'entorn amb la contribució del centre al manteniment i atenció de les zones externes a este.
MP_E-I.006	Grau d'insatisfacció de l'entorn amb els sorolls ocasionats pel centre.
MP_E-I.007	Grau de satisfacció de l'entorn amb la imatge que el centre projecta a l'exterior.
MP_E-I.008	Grau de satisfacció de l'entorn amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en el seu entorn.
MP_E-I.009	Grau de satisfacció de l'entorn amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.
MP_E-I.010	Grau de satisfacció de l'entorn amb la incidència del centre en l'increment del creixement de l'ocupació en l'entorn.
MP_E-I.011	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'impacte social del centre en l'entorn.
MP_E-I.012	Grau de satisfacció de l'entorn amb l'impacte econòmic del centre en l'entorn.
MP_E-I.013	Percentatge de persones que creuen que el centre genera conflictivitat en l'entorn.
MP_E-I.014	Percentatge de persones que creuen que l'entorn ha millorat amb el centre.
MP_E-I.015	Percentatge de persones que creuen que el centre dóna prestigi a l'entorn.
MP_E-I.016	Percentatge de persones que creuen que el centre col·labora en la millora de l'entorn on es troba.
MP_E-I.017	Percentatge de persones que creuen que el centre es preocupa pels problemes del seu entorn.

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

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

Estes mesures es referixen a la percepció que té del centre l'inspector d'educació responsable d'este. S'han definit els següents indicadors, agrupats en 3 dimensions (158):

### 1. Processos clau

1. MP\_IE-D/V: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el procés de diagnòstic/valoració del centre.
2. MP\_IE-ACO: (2) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el procés d'acollida del centre.
3. MP\_IE-E/A: (19) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el procés d'ensenyament/aprenentatge del centre. Són mesures referides a la percepció del procés d'ensenyament/aprenentatge i la satisfacció amb l'esmentat procés.
4. MP\_IE-TRA: (12) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el procés de tractaments.
5. MP\_IE-TUT: (2) Mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la tutoria del centre.

### 2. Processos estratègics i de suport

1. MP\_IE-DOC: (37) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_IE-FOC: (44) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_IE-GP: (8) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la gestió de personal del centre.
4. MP\_IE-GRA: (19) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la gestió de recursos i aliances del centre.

### 3. Relacions

1. MP\_IE-RI: (7) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. MP\_IE-I: (6) mesures de percepció sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la imatge del centre.

CODI	Descripció
Processos clau	
MP_IE-D/V.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'actualització d'informes mèdics i diagnòstic de l'alumnat que consten en el seu expedient acadèmic.

MP_IE-D/V.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'actualització de valoracions i informes de l'alumnat realitzats pel professorat i servicis de tractament.
MP_IE-ACO.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el procés d'acollida del personal docent i no docent de nou ingrés en el centre.
MP_IE-ACO.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el pla d'acollida establert per a l'alumnat.
MP_IE-E/A.001	Grau de satisfacció de la inspecció amb els resultats acadèmics de l'alumnat.
MP_IE-E/A.002	Grau de satisfacció de la inspecció amb l'exercici de la funció docent.
MP_IE-E/A.003	Grau de satisfacció de l'inspector amb els resultats del procés d'ensenyament/aprenentatge.
MP_IE-E/A.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb les taxes d'eixits respecte al nombre d'alumnat matriculat.
MP_IE-E/A.005	Grau de satisfacció de la inspecció amb l'exercici de la funció del personal de tractaments de rehabilitació motriu, de llenguatge, salut, atenció i higiene....
MP_IE-E/A.006	Grau de satisfacció de la inspecció amb el Servei d'Orientació Psicopedagògic Escolar.
MP_IE-E/A.007	Grau de satisfacció de la inspecció amb els servicis externs al centre (ONCE...).
MP_IE-E/A.008	Grau de satisfacció de la Inspecció en la coordinació de professorat i servicis per a la planificació i l'elaboració de programes dirigits a l'alumnat.
MP_IE-E/A.009	Grau de satisfacció de la Inspecció en el desenvolupament metodològic dels processos d'ensenyament/aprenentatge en les distintes etapes/cicles.
MP_IE-E/A.010	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el projecte curricular de centre adaptats a les necessitats de l'alumnat (infantil, primària, secundària, TVA, programes de Garantia Social.
MP_IE-E/A.011	Grau de satisfacció de la Inspecció en les programacions didàctiques d'aula.
MP_IE-E/A.012	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la concreció que es fa en les programacions didàctiques dels temes transversals del currículum.
MP_IE-E/A.013	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les adaptacions curriculars individuals, dissenyades i adaptades a les necessitats de l'alumnat.

MP_IE-E/A.014	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el compliment de les programacions didàctiques.
MP_IE-E/A.015	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la coordinació pedagògica establida en una mateixa etapa/cicle.
MP_IE-E/A.016	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la coordinació pedagògica establida entre els diferents cicles/etapes.
MP_IE-E/A.017	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'actualització i millora cada any de les programacions didàctiques.
MP_IE-E/A.018	Grau de satisfacció de la inspecció amb l'adequació d'objectius de les programacions a les característiques de l'alumnat.
MP_IE-E/A.019	Grau de satisfacció de la inspecció amb els instruments utilitzats per a avaluar l'aprenentatge.
MP_IE-TRA.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els programes individuals de l'alumnat atés en el Servei d'Audició i Llenguatge.
MP_IE-TRA.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el nombre d'alumnat atés en el Servei d'AL.
MP_IE-TRA.003	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els programes individuals de l'alumnat atés en el Servei de Fisioteràpia.
MP_IE-TRA.004	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els programes d'estimulació (inclou l'estimulació basal).
MP_IE-TRA.005	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'actualització d'informes psicopedagògics al final de cada etapa educativa.
MP_IE-TRA.006	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la realització d'informes psicopedagògics i socials dirigits a altres administracions o institucions (servicis mèdics, tallers ocupacionals, residències de discapacitats...).
MP_IE-TRA.007	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament del Servei d'Audició i Llenguatge.
MP_IE-TRA.008	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament del Servei de Fisioteràpia.
MP_IE-TRA.009	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el Servei d'Orientació Psicopedagògica.
MP_IE-TRA.010	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament del Servei d'Estimulació (inclouent estimulació basal).
MP_IE-TRA.011	Grau de satisfacció de la inspecció amb el funcionament del Servei de SAAPE.
MP_IE-TRA.012	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament del Servei d'Atenció Complementària.

MP_IE-TUT.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el Pla d'Acció Tutorial.
MP_IE-TUT.002	Grau de satisfacció de la Inspecció en la coordinació de l'acció dels tutors, conforme al PAT, inclòs en el PCC.
Processos estratègics i de suport	
MP_IE-DOC.001	Grau de satisfacció de la inspecció amb la capacitat de lideratge de la direcció del centre.
MP_IE-DOC.002	Grau de satisfacció de la inspecció amb l'exercici de les funcions pròpies de l'equip directiu.
MP_IE-DOC.003	Grau de satisfacció de la inspecció amb la gestió realitzada pel centre en el procés de negociació de les seues plantilles.
MP_IE-DOC.004	Grau de satisfacció de la inspecció amb la disponibilitat de la direcció del centre per a atendre'l.
MP_IE-DOC.005	Grau de satisfacció de la inspecció amb les seues relacions amb la direcció del centre.
MP_IE-DOC.006	Grau de satisfacció de la inspecció amb la informació que rep sobre l'organització i el funcionament del centre.
MP_IE-DOC.007	Grau de satisfacció de la inspecció amb l'atenció que des de la direcció es dóna als seus requeriments/demandes.
MP_IE-DOC.008	Grau de satisfacció de la inspecció amb el temps de resposta del centre als seus requeriments/demandes.
MP_IE-DOC.009	Grau de satisfacció de la inspecció amb la resposta de la direcció al seu assessorament.
MP_IE-DOC.010	Grau de satisfacció de l'administració educativa amb la comunicació que manté amb els responsables del centre.
MP_IE-DOC.011	Grau de satisfacció de l'administració educativa amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.
MP_IE-DOC.012	Grau de satisfacció de l'administració educativa amb les actuacions de la direcció de centre per a tractar problemes que es generen en el seu entorn.
MP_IE-DOC.013	Grau de satisfacció de l'administració educativa amb la rapidesa amb què l'equip directiu atén a les demandes realitzades des d'esta.
MP_IE-DOC.014	Grau de satisfacció de l'administració educativa amb el compliment del centre amb la normativa vigent que li afecta.
MP_IE-DOC.015	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la capacitat de lideratge de la direcció de centre.
MP_IE-DOC.016	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la coordinació dels òrgans de govern i exercici de les seues funcions.

MP_IE-DOC.017	Grau de satisfacció de la Inspecció sobre la distribució horària del professorat i activitats en l'aula
MP_IE-DOC.018	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat del centre o projectes de millora.
MP_IE-DOC.019	Grau de satisfacció de la Inspecció en la implicació de l'equip directiu en la promoció i l'impuls en projectes d'innovació educativa.
MP_IE-DOC.020	Grau de satisfacció de la inspecció en la implicació de l'equip de gestió en el desenvolupament de projectes conjunts de centre.
MP_IE-DOC.021	Grau de satisfacció de la Inspecció en la implicació activa de la Comissió Pedagògica en activitats de millora.
MP_IE-DOC.022	Grau de satisfacció de la Inspecció en el compliment dels acords presos en Consell Escolar d'acord amb la norma, degudament arreglats en el llibre d'actes.
MP_IE-DOC.023	Grau de satisfacció de la Inspecció en el compliment d'acords presos en Claustre d'acord amb la norma, degudament recollits en el llibre d'actes.
MP_IE-DOC.024	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament de les comissions segons estableix la normativa o legislació vigent.
MP_IE-DOC.025	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el compliment per part del centre sobre l'admissió d'alumnes.
MP_IE-DOC.026	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el compliment de terminis marcats per a la remissió de la documentació.
MP_IE-DOC.027	Grau de satisfacció de la inspecció amb la manera en què el centre elabora la documentació que li és pertinent.
MP_IE-DOC.028	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la manera en què el centre elabora la documentació acadèmica.
MP_IE-DOC.029	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'emplenament de llibres d'actes.
MP_IE-DOC.030	Grau de satisfacció de la Inspecció davant de l'escolta activa dels òrgans de govern sobre suggeriments organitzatius provinents del Consell Escolar o del Claustre.
MP_IE-DOC.031	Grau de satisfacció de la inspecció amb la forma com el centre elabora la documentació administrativa.
MP_IE-DOC.032	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió d'ajudes i beques.
MP_IE-DOC.033	Grau de satisfacció de l'inspector amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.

MP_IE-DOC.034	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'avaluació sobre el funcionament de centre (memòria final de curs realitzada per l'equip directiu).
MP_IE-DOC.035	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'impuls de processos d'avaluació interna del centre i col·laboració en avaluacions externes.
MP_IE-DOC.036	Grau de satisfacció de la Inspecció en la coordinació i execució de les activitats de caràcter acadèmic, d'orientació i complementàries del professorat i de l'alumnat en relació amb el PEC, els PCC, i la PGA.
MP_IE-DOC.037	Grau de satisfacció de la Inspecció en la coordinació dels equips de cicle/etapa i dels seus coordinadors.
MP_IE-FOC.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el Reglament de Règim Intern (RRI).
MP_IE-FOC.002	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment del Reglament de Règim Intern.
MP_IE-FOC.003	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el Pla d'Acció Tutorial (PAT).
MP_IE-FOC.004	Grau de satisfacció de l'inspector amb la informació rebuda sobre la planificació i el desenvolupament del curs.
MP_IE-FOC.005	Grau de satisfacció de l'inspector amb la Programació General Anual.
MP_IE-FOC.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament de la Programació General Anual.
MP_IE-FOC.007	Grau de satisfacció de l'inspector amb les activitats extraescolars programades pel centre.
MP_IE-FOC.008	Grau de satisfacció de l'inspector amb l'organització dels grups d'alumnat.
MP_IE-FOC.009	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris curriculars de les diferents etapes.
MP_IE-FOC.010	Grau de satisfacció de l'inspector amb la planificació dels horaris del professorat.
MP_IE-FOC.011	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el Pla de Normalització Lingüística elaborat pel centre.
MP_IE-FOC.012	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el funcionament de programes de Garantia Social (PGS) en el centre.
MP_IE-FOC.013	Grau de satisfacció de la Inspecció en la revisió i actualització dels documents institucionals o programàtics.

MP_IE-FOC.014	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització d'horaris dels diferents serveis del centre (logopèdia, fisioteràpia, cromoteràpia, estimulació, salut i higiene...)
MP_IE-FOC.015	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el compliment d'horaris determinats pel centre (tots).
MP_IE-FOC.016	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els criteris establits per a l'organització de suports.
MP_IE-FOC.017	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la distribució d'espais d'acord amb les necessitats de l'alumnat i personal que incideix amb ells.
MP_IE-FOC.018	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització d'agrupacions d'alumnes (incloent les agrupacions flexibles).
MP_IE-FOC.019	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització d'expedients acadèmics.
MP_IE-FOC.020	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió de les bases de dades documentals de centre (llibres d'actes, expedients...).
MP_IE-FOC.021	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els criteris establits en l'organització de substitucions produïdes per baixes temporals de curta duració.
MP_IE-FOC.022	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la coherència entre PEC, PCC i PGA.
MP_IE-FOC.023	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la unificació de criteris en l'emplenament de la documentació acadèmica de l'alumnat.
MP_IE-FOC.024	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el control d'absentisme del professorat.
MP_IE-FOC.025	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el sistema de control de l'assistència de l'alumnat.
MP_IE-FOC.026	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'elaboració de registres d'incidències de l'alumnat (actuacions indegudes, accidents...) i el seguiment de parts d'incidències de l'alumnat.
MP_IE-FOC.027	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el nivell de compliment del calendari escolar.
MP_IE-FOC.028	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el procés establert pel centre en la resolució de queixes i reclamacions.
MP_IE-FOC.029	Grau de satisfacció de la Inspecció amb els informes d'actuació dels funcionaris en pràctiques.
MP_IE-FOC.030	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la participació del centre en projectes d'innovació.

MP_IE-FOC.031	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les mesures de seguretat personal, seguretat de l'edifici, seguretat dels instruments més sofisticats i seguretat de la documentació acadèmica i administrativa del centre.
MP_IE-FOC.032	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les mesures d'higiene i neteja del centre.
MP_IE-FOC.033	Grau de satisfacció de la inspecció amb les mesures adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques.
MP_IE-FOC.034	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el pla d'evacuació del centre.
MP_IE-FOC.035	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització d'entrades i eixides del professorat.
MP_IE-FOC.036	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització d'entrades i eixides de l'alumnat.
MP_IE-FOC.037	Grau de satisfacció de l'inspector amb el funcionament del Consell Escolar.
MP_IE-FOC.038	Grau de satisfacció de l'inspector amb el compliment de la normativa sobre drets i deures de l'alumnat.
MP_IE-FOC.039	Grau de satisfacció de l'inspector amb el desenvolupament del començament de curs.
MP_IE-FOC.040	Grau de satisfacció de l'inspector amb les mesures de seguretat de què disposa el centre.
MP_IE-FOC.041	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió mediambiental del centre.
MP_IE-FOC.042	Grau de satisfacció de l'inspector amb la gestió de residus que genera el centre.
MP_IE-FOC.043	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.
MP_IE-FOC.044	Grau de satisfacció de l'inspector amb el nivell de seguretat viària en l'entorn del centre.
MP_IE-GP.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió del personal que el centre té en els servicis d'atenció primerenca previ a l'escolarització (SAAPE).
MP_IE-GP.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la plantilla de centre, prou dotada per a atendre adequadament les necessitats de l'alumnat.
MP_IE-GP.003	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització del personal d'acord amb l'oferta educativa i planificació del centre.

MP_IE-GP.004	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'adaptació d'horaris del personal a les necessitats del centre educatiu.
MP_IE-GP.005	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'adequació del coneixement i les competències de les persones a les necessitats del centre.
MP_IE-GP.006	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'organització del personal que atén l'alumnat en horari de menjador.
MP_IE-GP.007	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la participació del personal del centre en plans de formació
MP_IE-GP.008	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la participació del personal del centre en processos de millora contínua i gestió de canvi.
MP_IE-GRA.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió de recursos personals que fa el centre.
MP_IE-GRA.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió de recursos econòmics que fa el centre.
MP_IE-GRA.003	Grau de satisfacció amb la gestió del personal contractat per l'Ajuntament (monitors de piscina, conserge, personal de neteja, professorat d'esport adaptat).
MP_IE-GRA.004	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió que el centre fa del personal que atén l'alumnat en l'horari de menjador escolar i oci.
MP_IE-GRA.005	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la distribució i adequació dels educadors de menjador per ràtio d'alumnes.
MP_IE-GRA.006	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les mesures de seguretat que el centre ofereix en infraestructura per a l'alumnat amb necessitats educatives especials.
MP_IE-GRA.007	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'adequació dels protocols de seguretat al centre.
MP_IE-GRA.008	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les mesures d'emergència adoptades pel centre en cas d'accidents imprevistos (ambulàncies, hospitals, ambulatoris...).
MP_IE-GRA.009	Grau de satisfacció de la Inspecció en la coordinació dels servicis externs a l'escola (centres de salut, associacions de pares, Creu Roja, Servicis Socials, Policia Municipal, empresa de catering, empresa de transport...).
MP_IE-GRA.010	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió de recursos econòmics, subvencions, beques,...).
MP_IE-GRA.011	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la relació que el centre manté amb associacions de discapacitats vinculades al centre (AP-NAV, AFANIAS, CREU ROJA, ASINDOWN, ONCE...).

MP_IE-GRA.012	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió i el funcionament del transport escolar.
MP_IE-GRA.013	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'adequació d'instal·lacions per al desenvolupament del currículum i l'adequació a les necessitats de l'alumnat.
MP_IE-GRA.014	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la gestió que es fa del material modulats i no modulats.
MP_IE-GRA.015	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'actualització d'inventaris del centre.
MP_IE-GRA.016	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la dotació de recursos humans tecnològics i materials, per a atendre a les necessitats educatives de l'alumnat.
MP_IE-GRA.017	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la innovació de recursos didàctics i tecnològics.
MP_IE-GRA.018	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'equipament, l'organització i l'ús de recursos educatius adaptats a les necessitats de l'alumnat.
MP_IE-GRA.019	Grau de satisfacció de la Inspecció amb l'adequació i ús de la biblioteca
Relacions	
MP_IE-RI.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb el clima de convivència del centre.
MP_IE-RI.002	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les relacions amb l'equip directiu.
MP_IE-RI.003	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les relacions amb el personal del centre.
MP_IE-RI.004	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la comunicació entre les persones, equips i departaments del centre educatiu.
MP_IE-RI.005	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la comunicació entre el professorat.
MP_IE-RI.006	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la comunicació entre l'alumnat.
MP_IE-RI.007	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la comunicació entre professorat i alumnat del centre educatiu.
MP_IE-I.001	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la imatge que el centre ofereix a l'exterior.
MP_IE-I.002	Grau de satisfacció de la Inspecció pels reconeixements externs que ha rebut el centre.

MP_IE-I.003	Grau de satisfacció de la Inspecció en la manera d'introduir canvis en l'organització.
MP_IE-I.004	Grau de satisfacció de la Inspecció amb la implicació en col·laboracions externes del centre amb altres institucions.
MP_IE-I.005	Grau de satisfacció de la Inspecció amb les innovacions establides en el centre educatiu en benefici de l'alumnat.
MP_IE-I.006	Grau de satisfacció de l'inspector amb el prestigi que té el centre.

#### 4.1.8. Mesures de percepció de l'administració local

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

Estes mesures es referixen a la percepció que es té des de l'administració local (ajuntaments) de la gestió que es realitza del centre. Estes mesures es troben agrupades en 2 dimensions (44):

##### 1 Processos estratègics i de suport

1. MP\_ADL-DOC: (13) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'administració local amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. MP\_ADL-FOC: (14) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'administració local amb el funcionament i l'organització del centre.
3. MP\_ADL-GRA: (6) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'administració local amb la gestió de recursos i aliances del centre.

##### 2. Relacions

1. MP\_ADL-I: (11) mesures de percepció sobre la satisfacció de l'administració local amb la imatge del centre.

CODI	Descripció
MP_ADL-DOC.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb les relacions que manté amb els responsables del centre.
MP_ADL-DOC.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la comunicació que manté amb els responsables del centre.
MP_ADL-DOC.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb el coneixement que la direcció del centre té del marc legal i normatiu.

MP_ADL-DOC.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.
MP_ADL-DOC.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la implicació de la direcció en el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.
MP_ADL-DOC.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions de la direcció del centre per a tractar la conflictivitat que es genera en el seu entorn.
MP_ADL-DOC.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les propostes realitzades per l'Ajuntament.
MP_ADL-DOC.008	Grau de satisfacció de l'administració local amb les solucions plantejades per la direcció del centre a les queixes i reclamacions realitzades des de l'Ajuntament.
MP_ADL-DOC.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb la rapidesa amb què l'equip directiu atén les demandes realitzades des de l'Ajuntament.
MP_ADL-DOC.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.
MP_ADL-DOC.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb les actuacions del centre en les comissions d'escolarització.
MP_ADL-DOC.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb la normativa vigent que l'afecta.
MP_ADL-DOC.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb el compliment del centre amb els terminis marcats.
MP_ADL-FOC.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació rebuda en l'ajuntament sobre l'organització i el funcionament del centre.
MP_ADL-FOC.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió de l'entrada i l'eixida d'alumnat i personal del centre.
MP_ADL-FOC.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb el nivell de seguretat en l'entorn del centre.
MP_ADL-FOC.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la seguretat viària en l'entorn del centre.
MP_ADL-FOC.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió que realitza el centre del servei de transport escolar.
MP_ADL-FOC.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió de l'evacuació del centre.
MP_ADL-FOC.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb el pla d'emergència dissenyat pel centre.

MP_ADL-FOC.008	Grau de satisfacció de l'administració local amb les mesures adoptades pel centre per al compliment del pla d'emergència dissenyat.
MP_ADL-FOC.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació rebuda en l'Ajuntament sobre les activitats pròpies del centre.
MP_ADL-FOC.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats lúdiques programades pel centre.
MP_ADL-FOC.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats culturals programades pel centre.
MP_ADL-FOC.012	Grau de satisfacció de l'administració local amb les activitats esportives programades pel centre.
MP_ADL-FOC.013	Grau de satisfacció de l'administració local amb la informació que el centre divulga sobre els ensenyaments que impartix.
MP_ADL-FOC.014	Grau de satisfacció de l'administració local amb la gestió dels residus que genera el centre.
MP_ADL-GRA.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats lúdiques programades per l'Ajuntament.
MP_ADL-GRA.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats culturals programades per l'Ajuntament.
MP_ADL-GRA.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre amb les activitats esportives programades per l'Ajuntament.
MP_ADL-GRA.004	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en les activitats cívicosocials programades per l'Ajuntament.
MP_ADL-GRA.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en la cessió de les seues instal·lacions i espais comuns per a la celebració d'actes oficials, socials, lúdics, etc.
MP_ADL-GRA.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb l'estat de les instal·lacions que el centre posa a disposició de l'entorn.
MP_ADL-I.001	Grau de satisfacció de l'administració local amb el comportament de l'alumnat en l'exterior del centre.
MP_ADL-I.002	Grau de satisfacció de l'administració local amb el comportament del personal del centre (PAS i professorat) en l'exterior.
MP_ADL-I.003	Grau de satisfacció de l'administració local amb la contribució del centre al manteniment de la neteja de les zones externes a este.

MP_ADL-I.004	Grau d'insatisfacció de l'administració local amb els sorolls ocasionats pel centre.
MP_ADL-I.005	Grau de satisfacció de l'administració local amb la imatge que el centre projecta a l'exterior.
MP_ADL-I.006	Grau de satisfacció de l'administració local amb la incidència del centre en l'increment del nivell cultural i de convivència ciutadana en l'entorn.
MP_ADL-I.007	Grau de satisfacció de l'administració local amb la transmissió que realitza el centre del coneixement sobre els valors patrimonials i tradicionals de l'entorn.
MP_ADL-I.008	Grau de satisfacció de l'administració local amb l'impacte social del centre en l'entorn.
MP_ADL-I.009	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la millora de l'entorn.
MP_ADL-I.010	Grau de satisfacció de l'administració local amb la influència del centre en la imatge de l'entorn.
MP_ADL-I.011	Grau de satisfacció de l'administració local amb la col·laboració del centre en la resolució de problemes de l'entorn.

## 4.2. Indicadors de rendiment

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

### 4.2.1. Indicadors de rendiment de les famílies

Els indicadors definits s'agrupen en 5 dimensions:

Processos estratègics i de suport

1. IR\_F-DOC: (7) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de les famílies amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_F-FOC: (16) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de les famílies amb el funcionament i l'organització del centre.

Relacions

1. IR\_F-RI: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de les famílies amb les relacions internes establides amb els grups d'interès directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. IR\_F-I: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de les famílies amb la imatge del centre.

## Motivació

1. IR\_F-MP: (4) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de les famílies amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
IR_F-DOC.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_F-DOC.002	Nombre i percentatge de famílies que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
IR_F-DOC.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_F-DOC.004	Nombre i percentatge de famílies que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_F-DOC.005	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies sobre el funcionament del Consell Escolar
IR_F-DOC.006	Nombre de documents informatius rebuts per les famílies sobre l'organització i funcionament de l'AMPA del centre.
IR_F-DOC.007	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies amb la direcció del centre.
IR_F-DOC.007.1	- sobre l'actuació dels seus representants en el Consell Escolar.
IR_F-DOC.007.2	- sobre les actuacions dels càrrecs directius del centre.
IR_F-DOC.007.3	- sobre el funcionament de l'AMPA del centre.
IR_F-FOC.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix els projectes institucionals del centre.
IR_F-FOC.002	Nombre i percentatge de famílies que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_F-FOC.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
IR_F-FOC.004	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Projecte Curricular del Centre.
IR_F-FOC.005	Nombre i percentatge de famílies que coneixen els programes de Garantia Social desenvolupats en el centre (si procedix).
IR_F-FOC.006	Nombre i percentatge de famílies que coneix la programació general anual del centre.

IR_F-FOC.007	Nombre i percentatge de famílies que coneix la memòria final de curs del centre.
IR_F-FOC.008	Nombre i percentatge de famílies que coneix el pla d'atenció a la diversitat del centre.
IR_F-FOC.009	Nombre i percentatge de famílies que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
IR_F-FOC.010	Nombre i percentatge de famílies que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_F-FOC.011	Nombre i percentatge de famílies que ha rebut informació sobre la planificació i desenvolupament del curs.
IR_F-FOC.012	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_F-FOC.013	Nombre i percentatge de famílies que han rebut informació sobre els drets i deures de l'alumnat.
IR_F-FOC.014	Nombre i percentatge de famílies que coneix el Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_F-FOC.015	Nombre i percentatge de les famílies que coneix el mode de participar en les activitats voluntàries del centre.
IR_F-FOC.016	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB EL FUNCIONAMENT DEL CENTRE.
IR_F-FOC.016.1	- respecte a l'organització, funcionament i gestió administrativa del centre.
IR_F-FOC.016.2	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_F-FOC.016.3	- respecte a la puntualitat i assistència del professorat.
IR_F-FOC.016.4	- respecte al procés de substitucions del professorat.
IR_F-FOC.016.5	- sobre la falta de compromís i implicació de l'equip directiu en l'organització i el funcionament del centre.
IR_F-FOC.016.6	- respecte als llibres de text i els materials didàctics dels seus fills.
IR_F-FOC.016.7	- respecte al funcionament de la biblioteca.
IR_F-FOC.016.8	- respecte al servici de menjador.
IR_F-FOC.016.9	- respecte al servici de transport escolar.
IR_F-FOC.016.10	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_F-FOC.016.11	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_F-FOC.016.12	- respecte al pla d'evacuació del centre.

IR_F-FOC.016.13	- respecte a la gestió de l'assegurança escolar.
IR_F-FOC.016.14	- respecte a la gestió d'ajudes públiques.
IR_F-FOC.016.15	- respecte a la secretaria del centre.
IR_F-FOC.016.16	- respecte a l'organització horària de la docència.
IR_F-FOC.016.17	- respecte a la falta d'atenció del professorat als seus fills.
IR_F-FOC.016.18	- respecte al procés establert per a les entrades i eixides del centre.
IR_F-FOC.016.19	Nombre i percentatge de queixes/reclamacions de les famílies resoltes respecte del total presentades.
IR_F-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES.
IR_F-GRA.001.1	- respecte als espais del centre assignats a l'AMPA.
IR_F-GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_F-GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques del centre i sales multiusos.
IR_F-GRA.001.4	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_F-GRA.001.5	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos del centre.
IR_F-GRA.001.6	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_F-GRA.001.7	- respecte al mobiliari i equips del centre.
IR_F-GRA.001.8	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_F-GRA.001.9	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_F-GRA.001.10	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_F-GRA.001.11	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.
IR_F-GRA.001.12	- respecte a la neteja del centre.
IR_F-RI.001	NOMRE. DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LES FAMÍLIES AMB LES RELACIONS INTERNES
IR_F-RI.001.1	- degudes a les seues relacions amb l'equip directiu del centre.
IR_F-RI.001.2	- degudes a les seues relacions amb el personal del centre.
IR_F-RI.001.3	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies degudes a les seues relacions amb els tutors del centre.

IR_F-RI.001.4	- degudes a les relacions entre l'alumnat del centre.
IR_F-RI.001.5	- degudes a les seues relacions amb l'AMPA del centre.
IR_F-I.001	Nombre i percentatge de famílies que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_F-I.002	Nombre i percentatge de famílies que es matriculen els seus fills en el centre com a conseqüència de la campanya informativa realitzada pel propi centre.
IR_F-I.003	Nombre i percentatge de famílies que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_F-I.006	Nombre i percentatge de famílies que desitgen mantindre relacions amb el centre en finalitzar els seus estudis.
IR_F-I.008	Nombre de queixes/reclamacions de les famílies degut a la imatge del centre.
IR_F-MP.001	Nombre i percentatge de famílies que participa en els òrgans de representació de pares i mares.
IR_F-MP.002	Nombre i percentatge de famílies que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_F-MP.003	Nombre i percentatge de famílies que participa en les activitats extraescolars que organitza el centre.
IR_F-MP.004	Nombre i percentatge de famílies que participa en les activitats que organitza el centre

#### **4.2.2. Indicadors de Rendiment del Personal d'Administració i Servicis**

Els indicadors definits s'agrupen en 7 dimensions:

Processos estratègics i de suport

1. IR\_PAS-DOC: (8) Indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_PAS-FOC: (9) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb el funcionament i l'organització del centre.
3. IR\_PAS-GRA: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb la gestió de recursos i aliances del centre.

Relacions

1. IR\_PAS-RI: (5) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb les relacions internes establides amb els grups d'interés directes del centre (professorat, alumnat i PAS).
2. IR\_PAS-I: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb la imatge del centre.

## Motivació

1. IR\_PAS-MT: (2) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb la motivació per a treballar del personal del centre.
2. IR\_PAS-MP: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del PAS amb la participació en els diferents òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
IR_PAS-DOC.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_PAS-DOC.002	Nombre i percentatge de PAS que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
IR_PAS-DOC.003	Nombre i percentatge de PAS que creu que el tracte de la direcció cap a ells és just i equitatiu.
IR_PAS-DOC.004	Nombre i percentatge de PAS que ha rebut algun reconeixement des de la direcció pel treball realitzat.
IR_PAS-DOC.005	Nombre i percentatge de PAS que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_PAS-DOC.006	Nombre i percentatge de PAS que creu que els seus representants en el Consell Escolar els informen adequadament sobre els temes tractats.
IR_PAS-DOC.007	Nombre i percentatge de PAS que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_PAS-DOC.008	Nombre i percentatge de PAS que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
IR_PAS-FOC.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix els projectes institucionals del centre.
IR_PAS-FOC.002	Nombre i percentatge de PAS que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_PAS-FOC.003	Nombre i percentatge de PAS que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
IR_PAS-FOC.004	Nombre i percentatge PAS que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_PAS-FOC.005	Nombre i percentatge de PAS que coneix les funcions i les obligacions del personal del centre.
IR_PAS-FOC.006	Nombre i percentatge de PAS que coneix les funcions i les obligacions que li corresponen.

IR_PAS-FOC.007	Nombre i percentatge de PAS que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_PAS-FOC.008	Nombre i percentatge de PAS que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_PAS-FOC.009	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE.
IR_PAS-FOC.009.1	- resoltes respecte del total presentades.
IR_PAS-FOC.009.2	- degut a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
IR_PAS-FOC.009.3	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
IR_PAS-FOC.009.4	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_PAS-FOC.009.5	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_PAS-FOC.009.6	- respecte al seu torn horari.
IR_PAS-FOC.009.7	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_PAS-FOC.009.8	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_PAS-FOC.009.9	- respecte a la secretaria del centre.
IR_PAS-FOC.009.10	- respecte als mecanismes establits pel centre per a l'entrada i l'eixida de l'alumnat.
IR_PAS-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PAS AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE.
IR_PAS-GRA.001.1	- respecte a la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_PAS-GRA.001.2	- respecte als espais de què disposa per a realitzar el seu treball.
IR_PAS-GRA.001.3	- respecte al mobiliari, els equips i la tecnologia de què disposa per a realitzar el seu treball.
IR_PAS-GRA.001.4	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_PAS-GRA.001.5	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.
IR_PAS-GRA.001.6	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_PAS-GRA.001.7	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_PAS-GRA.001.8	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_PAS-GRA.001.9	- causades per les instal·lacions del centre.

IR_PAS-RI.001	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els seus companys.
IR_PAS-RI.002	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb el professorat.
IR_PAS-RI.003	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb l'alumnat.
IR_PAS-RI.004	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del PAS amb els òrgans unipersonals del centre.
IR_PAS-RI.005	Nombre de queixes/reclamacions del PAS degudes a les relacions amb el personal del centre.
IR_PAS-I.001	Nombre i percentatge de PAS que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_PAS-I.002	Nombre i percentatge PAS que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_PAS-I.003	Nombre i percentatge de PAS que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
IR_PAS-I.004	Nombre i percentatge de PAS que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_PAS-I.005	Nombre i percentatge de PAS que creu pertànyer a un centre de prestigi.
IR_PAS-I.006	Nombre i queixes/reclamacions del PAS amb la imatge del centre.
IR_PAS-MT.001	Nombre de reunions realitzades pel PAS per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
IR_PAS-MT.002	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel PAS a la direcció del centre.
IR_PAS-MP.001	Nombre i percentatge de PAS que participen en els òrgans de representació de l'alumnat.
IR_PAS-MP.002	Nombre i percentatge de PAS que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_PAS-MP.003	Nombre i percentatge de PAS que participa en les activitats que organitza el centre.
IR_PAS-MP.004	Nombre i percentatge de PAS que participa en els processos de comunicació del centre.

IR_PAS-MP.005	Nombre i percentatge de PAS que s'implica en la presa de decisions del centre.
IR_PAS-MP.006	Nombre i percentatge de PAS que participa en els processos de millora continua i de gestió del canvi.

### 4.2.3. Indicadors de Rendiment del professorat

Els indicadors definits s'agrupen en 8 dimensions:  
Processos estratègics i de suport

1. IR\_P-DOC: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_P-FOC: (36) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb el funcionament i l'organització del centre.
3. IR\_P-GP: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la gestió de personal del centre.
4. IR\_P-GRA: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la gestió de recursos i aliances del centre.

Relacions

1. IR\_P-RI: (5) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb les relacions internes establides amb els grups d'interès directes del centre (professors, alumnes i PAS).
2. IR\_P-I: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la imatge del centre.

Motivació

1. IR\_P-MT: (7) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la motivació per a treballar del personal del centre.
2. IR\_P-MP: (4) indicadors de rendiment sobre la satisfacció del professorat amb la participació en els distints òrgans col·legiats, Consell Escolar, activitats extraescolars, etc.

CODI	Descripció
IR_P-DOC.001	Nombre i percentatge del professorat que coneix l'organigrama funcional del centre.
IR_P-DOC.002	Nombre i percentatge del professorat que coneix les persones que exercixen càrrecs directius.
IR_P-DOC.003	Nombre i percentatge del professorat que coneix les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.

IR_P-DOC.004	Nombre i percentatge del professorat que coneix les decisions adoptades pel Consell Escolar.
IR_P-DOC.005	Nombre i percentatge del professorat que coneix els seus representants en el Consell Escolar.
IR_P-DOC.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE
IR_P-DOC.006.1	- respecte a les actuacions dels seus representants en el Consell Escolar.
IR_P-DOC.006.2	- respecte a la informació que rep sobre les decisions del Consell Escolar.
IR_P-DOC.006.3	- respecte al funcionament de les diferents comissions constituïdes en el si del Consell Escolar.
IR_P-DOC.006.4	- respecte a les actuacions de l'AMPA del centre.
IR_P-DOC.006.5	Nombre i percentatge del professorat que coneix les activitats que realitza l'AMPA del centre.
IR_P-DOC.006.6	- respecte a les activitats realitzades i l'accessibilitat de la direcció del centre.
IR_P-DOC.006.7	- respecte a les activitats realitzades pel cap d'estudis de Primària.
IR_P-DOC.006.8	- respecte al funcionament del Consell escolar.
IR_P-FOC.001	Nombre i percentatge del professorat que coneix els projectes institucionals del centre.
IR_P-FOC.002	Nombre i percentatge del professorat que coneix el procés d'elaboració del Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.003	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.004	Nombre i percentatge del professorat que s'identifica amb el Projecte Educatiu del Centre.
IR_P-FOC.005	Nombre i percentatge del professorat que participa en el procés de revisió del PEC.
IR_P-FOC.006	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Projecte Curricular del Centre.
IR_P-FOC.007	Nombre i percentatge del professorat que participa en el procés d'elaboració del PCC.
IR_P-FOC.008	Nombre i percentatge del professorat que s'identifica amb el PCC.
IR_P-FOC.009	Nombre i percentatge del professorat que coneix la PGA.

IR_P-FOC.010	Nombre i percentatge del professorat que participa en l'elaboració de la PGA.
IR_P-FOC.011	Nombre i percentatge del professorat que coneix la memòria final elaborada pel centre.
IR_P-FOC.012	Nombre i percentatge del professorat que participa en l'elaboració de la memòria final.
IR_P-FOC.013	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Pla d'atenció a la diversitat del centre.
IR_P-FOC.014	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_P-FOC.015	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_P-FOC.016	Nombre i percentatge del professorat que participa en el Programa d'Ensenyament en Valencià del centre.
IR_P-FOC.017	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Programa d'Incorporació Progressiva al valencià del centre.
IR_P-FOC.018	Nombre i percentatge del professorat que participa en el Programa d'Incorporació Progressiva al Valencià del centre.
IR_P-FOC.019	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Programa d'Immersion Lingüística al Valencià del centre.
IR_P-FOC.020	Nombre i percentatge del professorat que participa en el Programa d'Immersion Lingüística al Valencià del centre.
IR_P-FOC.021	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Pla d'Atenció a la Diversitat elaborat pel centre.
IR_P-FOC.022	Nombre i percentatge del professorat que coneix els programes europeus gestionats pel centre.
IR_P-FOC.023	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Pla d'Acció Tutorial elaborat pel centre.
IR_P-FOC.024	Nombre i percentatge del professorat que coneix el Reglament de Règim Interior del centre.
IR_P-FOC.025	Nombre i percentatge del professorat que coneix les funcions del coordinador d'etapa/ cicle.
IR_P-FOC.026	Nombre i percentatge del professorat que s'implica en l'aplicació dels acords pels cicles.
IR_P-FOC.027	Nombre i percentatge del professorat que participa en les activitats voluntàries que promou el centre.
IR_P-FOC.028	Nombre i percentatge del professorat que s'implica en l'aplicació dels acords presos pel Claustre.

IR_P-FOC.029	Nombre i percentatge del professorat que coneix el procés d'acollida del nou alumnat.
IR_P-FOC.030	Nombre i percentatge del professorat que coneix el procés d'acollida del nou professorat.
IR_P-FOC.031	Nombre i percentatge del professorat que participa en el procés de clausura de curs.
IR_P-FOC.032	Nombre i percentatge del professorat que coneix el procés per a la presentació de queixes/reclamacions.
IR_P-FOC.033	Nombre i percentatge del professorat que coneix el sistema previst pel centre per a mesurar el seu grau de satisfacció.
IR_P-FOC.034	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a l'organització i el funcionament del centre.
IR_P-FOC.035	Nombre de documents rebuts pel professorat respecte a la planificació i el desenvolupament del curs.
IR_P-FOC.036	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE
IR_P-FOC.036.1	- respecte al seguiment del PCC.
IR_P-FOC.036.2	- respecte a l'organització i el funcionament del Pla de Normalització Lingüística del centre.
IR_P-FOC.036.3	- respecte a l'aplicació del Programa d'Ensenyament en València.
IR_P-FOC.036.4	- respecte a l'aplicació del Programa d'Incorporació Progressiva al València.
IR_P-FOC.036.5	- respecte a l'aplicació del Programa d'Immersion Lingüística al València.
IR_P-FOC.036.6	- respecte al procés establert per a la revisió i millora de la memòria final.
IR_P-FOC.036.7	- respecte al seguiment de la PGA.
IR_P-FOC.036.8	- respecte al Pla d'Atenció a la Diversitat del centre.
IR_P-FOC.036.9	- respecte als programes de garantia social que s'imparteixen en el centre.
IR_P-FOC.036.10	- respecte al Pla d'Acció Tutorial del centre.
IR_P-FOC.036.11	- respecte a l'aplicació del RRI del centre.
IR_P-FOC.036.12	Nombre de queixes/reclamacions del professorat degut a l'organització, el funcionament i la gestió administrativa del centre.
IR_P-FOC.036.13	- respecte a la distribució horària de les diferents matèries.

IR_P-FOC.036.14	- respecte als horaris extraescolars del centre.
IR_P-FOC.036.15	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de Claustre.
IR_P-FOC.036.16	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de la Comissió de Coordinació Pedagògica.
IR_P-FOC.036.17	- respecte als temes tractats i acords presos en les reunions de cicle.
IR_P-FOC.036.18	- respecte a les activitats del coordinador de cicle.
IR_P-FOC.036.19	- respecte a l'organització i el funcionament dels cicles.
IR_P-FOC.036.20	- respecte al calendari establert per a les sessions d'avaluació.
IR_P-FOC.036.21	- respecte als temes tractats, els acords presos i la seua aplicació en les sessions d'avaluació.
IR_P-FOC.036.22	- respecte al paper exercit pel tutor en les sessions d'avaluació.
IR_P-FOC.036.23	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència de l'alumnat establert pel centre.
IR_P-FOC.036.24	- respecte a la puntualitat i assistència de l'alumnat.
IR_P-FOC.036.25	- respecte al sistema de control de puntualitat i assistència del professorat establert pel centre.
IR_P-FOC.036.26	- respecte als horaris dels servicis del centre (reprografia, secretaria, etc.).
IR_P-FOC.036.27	- respecte a les activitats voluntàries programades pel centre.
IR_P-FOC.036.28	- respecte al funcionament de la biblioteca.
IR_P-FOC.036.29	- respecte al servici de menjador.
IR_P-FOC.036.30	- respecte al funcionament del servici de transport escolar.
IR_P-FOC.036.31	- respecte als servicis auxiliars (taquilles, telèfon, etc.) que proporciona el centre.
IR_P-FOC.036.32	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_P-FOC.036.33	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_P-FOC.036.34	- respecte a la gestió d'ajudes públiques.
IR_P-FOC.036.35	- respecte al funcionament administratiu del centre.
IR_P-FOC.036.36	- respecte al compliment dels horaris del PAS.
IR_P-FOC.036.37	- respecte als mecanismes establerts per a l'entrada i l'eixida del centre de l'alumnat.

IR_P-FOC.036.38	- respecte del total presentades.
IR_P-FOC.036.39	- respecte a la resolució de les seues queixes/reclamacions.
IR_P-GP.001	Nombre i percentatge del professorat que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels coordinadors d'etapa/ cycle.
IR_P-GP.002	Nombre i percentatge del professorat que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la designació dels tutors de grup.
IR_P-GP.003	Nombre i percentatge del professorat que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a l'elaboració dels horaris lectius.
IR_P-GP.004	Nombre i percentatge del professorat que coneix els criteris que aplica la direcció del centre per a la planificació de les hores complementàries.
IR_P-GP.005	Nombre i percentatge del professorat que sol·licita la modificació de l'horari que li ha sigut assignat.
IR_P-GP.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE.
IR_P-GP.006.1	- respecte a la receptivitat de la direcció a les seues preferències i necessitats horàries.
IR_P-GP.006.2	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels coordinadors de cycle.
IR_P-GP.006.3	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a la designació dels tutors de grup.
IR_P-GP.006.4	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'elaboració dels horaris lectius.
IR_P-GP.006.5	- respecte a l'aplicació dels criteris establits per a l'assignació de les hores complementàries.
IR_P-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DEL PROFESSORAT AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE
IR_P-GRA.001.1	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús dels espais comuns del centre.
IR_P-GRA.001.2	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules teòriques i sales multiusos del centre
IR_P-GRA.001.3	- respecte a l'equipament, la disponibilitat i l'ús de les aules d'informàtica del centre.
IR_P-GRA.001.4	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde de les aules teòriques i sales multiusos del centre.

IR_P-GRA.001.5	- respecte a l'estat de conservació, neteja i orde dels espais comuns del centre.
IR_P-GRA.001.6	- respecte al mobiliari i l'equips del centre.
IR_P-GRA.001.7	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_P-GRA.001.8	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_P-GRA.001.9	- respecte a les solucions del centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_P-GRA.001.10	- respecte a les instal·lacions (calefacció, aire, etc.) del centre.
IR_P-GRA.001.11	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn institucional.
IR_P-GRA.001.12	- respecte a les relacions que manté el centre amb l'entorn físic.
IR_P-RI.001	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els seus companys.
IR_P-RI.002	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb el PAS.
IR_P-RI.003	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb l'alumnat.
IR_P-RI.004	Nombre d'incidències disciplinàries causades pel comportament del professorat amb els òrgans unipersonals del centre.
IR_P-RI.005	Percentatge de queixes/reclamacions del professorat degudes a les relacions amb el personal del centre.
IR_P-I.001	Nombre i percentatge del professorat que coneix els signes externs d'imatge del centre.
IR_P-I.002	Nombre i percentatge del professorat que coneix la publicitat institucional del centre.
IR_P-I.003	Nombre i percentatge del professorat que coneix la informació que el centre transmet a l'exterior.
IR_P-I.004	Nombre i percentatge del professorat que recomanaria a altres persones l'entrada en el centre.
IR_P-I.005	Nombre i percentatge del professorat que creu pertànyer a un centre de prestigi.
IR_P-I.006	Nombre de queixes/reclamacions del professorat amb la imatge del centre.

IR_P-MT.001	Nombre de reunions realitzades pel professorat per a millorar l'organització i l'exercici del seu treball.
IR_P-MT.002	Nombre de propostes de millora per a exercir el seu treball presentades pel professorat a la direcció del centre.
IR_P-MT.003	Nombre i percentatge del professorat que participen en els grups de treball que es constitueixen en el centre.
IR_P-MT.004	Nombre i percentatge del professorat que participa en projectes d'innovació educativa.
IR_P-MT.005	Nombre i percentatge del professorat que participa cada any en plans de formació contínua.
IR_P-MT.006	Nombre i percentatge del professorat que s'implica en els processos de comunicació del centre.
IR_P-MT.007	Nombre i percentatge del professorat que participa en processos de millora contínua i gestió del canvi.
IR_P-MP.001	Nombre i percentatge del professorat que participa en les eleccions del Consell Escolar.
IR_P-MP.002	Nombre i percentatge del professorat que es presenta a les eleccions al Consell Escolar.
IR_P-MP.003	Nombre i percentatge del professorat que participa en les activitats que organitza el centre.
IR_P-MP.004	Nombre i percentatge del professorat que s'implica en la presa de decisions del centre.

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

Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions:

Processos estratègics i de suport

1. IR\_E-DOC: (2) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'entorn amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_E-FOC: (2) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'entorn amb el funcionament i l'organització del centre.
3. IR\_E-GRA: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'entorn amb la gestió de recursos i aliances del centre.

Relacions

1. IR\_E-I: (3) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'entorn amb la imatge del centre.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
IR_E-DOC.001	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'entorn per a resoldre la conflictivitat que el centre genera.
IR_E-DOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS
IR_E-DOC.002.1	- degudes a les relacions amb els responsables del centre.
IR_E-DOC.002.2	- degudes a la conflictivitat que el centre genera en el seu entorn.
IR_E-DOC.002.3	- resoltes per la direcció del centre respecte de les presentades per l'entorn.
IR_E-FOC.001	Nombre de documents informatius rebuts per l'entorn respecte als ensenyaments que s'impartixen en el centre.
IR_E-FOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE.
IR_E-FOC.002.1	- respecte a les activitats que exercix el centre.
IR_E-FOC.002.2	- respecte a la seguretat viària en l'exterior del centre.
IR_E-FOC.002.3	- respecte al servei de transport escolar.
IR_E-FOC.002.4	- respecte al procés d'evacuació del centre.
IR_E-FOC.002.5	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
IR_E-GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES
IR_E-GRA.001.1	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_E-GRA.001.2	- respecte a l'accessibilitat a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_E-I.001	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre contribueix a millorar l'entorn en què es troba.
IR_E-I.002	Nombre de persones de l'entorn que considera que el centre ha contribuït a millorar l'economia de l'entorn.
IR_E-I.003	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ENTORN AMB LA IMATGE.
IR_E-I.003.1	- respecte al comportament del personal del centre en l'exterior d'este.

IR_E-I.003.2	- respecte al procés d'entrada i eixida de l'alumnat i del personal del centre.
IR_E-I.003.3	- respecte al manteniment, neteja i atenció de les zones externes al centre.
IR_E-I.003.4	- respecte als sorolls ocasionats pel centre.
IR_E-I.003.5	- respecte a la imatge del centre.
IR_E-I.003.6	- respecte a l'impacte social que el centre provoca.
IR_E-I.003.7	- que considera que el centre és un centre de prestigi.

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

Els indicadors definits s'agrupen en 5 dimensions:

Processos estratègics i de suport

1. IR\_IE-DOC: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_IE-FOC: (2) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb el funcionament i l'organització del centre.
3. IR\_IE-GP: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la gestió de personal del centre.
4. IR\_IE-GRA: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la gestió de recursos i aliances del centre.

Relacions

1. IR\_IE-I: (1) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de la Inspecció Educativa amb la imatge del centre.

CODI	Descripció
IR_IE_DOC.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE
IR_IE_DOC.001.1	- respecte a l'exercici de les funcions de l'equip directiu.
IR_IE_DOC.001.2	- respecte a la informació que rep de l'organització i el funcionament del centre.
IR_IE_DOC.001.3	- per la falta de resposta del centre als seus requeriments i demandes.

IR_IE_DOC.001.4	- respecte a la demora del centre a satisfer els seus requeriments i demandes.
IR_IE_DOC.001.5	- respecte a la participació en les comissions d'escolarització.
IR_IE_DOC.001.6	- respecte al compliment de la normativa vigent (ROF, instruccions de començament de curs, etc.).
IR_IE_DOC.001.7	- respecte al compliment de la normativa per a l'avaluació de l'alumnat.
IR_IE_DOC.001.8	- respecte al compliment dels terminis establits per a la remissió de documentació.
IR_IE_DOC.001.9	- respecte a l'elaboració de la documentació administrativa.
IR_IE_DOC.001.10	- respecte a l'elaboració de la documentació acadèmica.
IR_IE_DOC.001.11	- respecte a l'emplenament de les actes d'avaluació.
IR_IE_DOC.001.12	- respecte a l'emplenament dels llibres de qualificacions de l'alumnat.
IR_IE_DOC.001.13	- respecte al procés de gestió d'ajudes públiques.
IR_IE_FOC.001	Nombre de documents rebuts per l'inspector respecte a la planificació i el desenvolupament del curs.
IR_IE_FOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB EL FUNCIONAMENT I L'ORGANITZACIÓ DEL CENTRE.
IR_IE_FOC.002.1	- respecte al funcionament del Consell Escolar.
IR_IE_FOC.002.2	- respecte al contingut i l'aplicació dels projectes institucionals (PEC, PCC) del centre.
IR_IE_FOC.002.3	- respecte al contingut i l'aplicació dels diferents plans i programes del centre.
IR_IE_FOC.002.4	- respecte al contingut i l'aplicació de la Programació General Anual del centre.
IR_IE_FOC.002.5	- respecte a l'emplenament i els continguts de la memòria final del centre.
IR_IE_FOC.002.6	- respecte a les activitats extraescolars programades pel centre.
IR_IE_FOC.002.7	- respecte al procés d'acollida del nou alumnat.
IR_IE_FOC.002.8	- respecte a les activitats realitzades per a clausurar el curs.
IR_IE_FOC.002.9	- respecte a la planificació horària de la docència.

IR_IE_FOC.002.10	- respecte als horaris del professorat.
IR_IE_FOC.002.11	- respecte a la planificació de grups i plantilla del centre.
IR_IE_FOC.002.12	- respecte a la gestió de les bases de dades documentals del centre.
IR_IE_FOC.002.13	- respecte al control d'assistència i puntualitat del professorat.
IR_IE_FOC.002.14	- respecte al control d'assistència de l'alumnat.
IR_IE_FOC.002.15	- respecte al control de l'absentisme de l'alumnat.
IR_IE_FOC.002.16	- respecte al compliment del calendari escolar.
IR_IE_FOC.002.17	- respecte a l'aplicació del Reglament de Règim Interior.
IR_IE_FOC.002.18	- respecte al desenvolupament de l'inici del curs.
IR_IE_FOC.002.19	- respecte a la gestió de sancions i expedients disciplinaris.
IR_IE_FOC.002.20	- respecte als informes sobre l'actuació del professorat en pràctiques.
IR_IE_FOC.002.21	- respecte a les mesures de seguretat del centre.
IR_IE_FOC.002.22	- respecte a les mesures d'higiene del centre.
IR_IE_FOC.002.23	- respecte a les solucions adoptades pel centre davant de barreres arquitectòniques.
IR_IE_FOC.002.24	- respecte a la gestió mediambiental del centre.
IR_IE_FOC.002.25	- respecte al pla d'evacuació del centre.
IR_IE_FOC.002.26	- respecte a la gestió de residus que genera el centre.
IR_IE_FOC.002.27	- respecte a la gestió d'entrades i eixides de l'alumnat.
IR_IE_FOC.002.38	- respecte a la seguretat externa del centre.
IR_IE_GP.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE PERSONAL DEL CENTRE.
IR_IE_GP.001.1	- respecte a la gestió dels recursos humans del centre.
IR_IE_GRA.001	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE LA INSPECCIÓ EDUCATIVA AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE.
IR_IE_GRA.001.1	- respecte a la gestió dels recursos econòmics del centre.
IR_IE_I.001	Nombre de queixes/reclamacions de la Inspecció Educativa amb la imatge del centre.

#### 4.2.6. Indicadors de rendiment de l'administració local

Els indicadors definits s'agrupen en 4 dimensions:

Processos estratègics i de suport

1. IR\_ADL-DOC: (6) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'administració local amb la direcció i òrgans col·legiats del centre.
2. IR\_ADL-FOC: (2) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'administració local amb el funcionament i l'organització del centre.
3. IR\_ADL-GRA: (3) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'administració local amb la gestió de recursos i aliances del centre.

Relacions

1. IR\_ADL-I: (4) indicadors de rendiment sobre la satisfacció de l'administració local amb la imatge del centre.

<b>CODI</b>	<b>Descripció</b>
IR_ADL-DOC.001	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a informar-la sobre el sistema de gestió de qualitat implantat en el centre.
IR_ADL-DOC.002	Nombre de reunions realitzades entre la direcció del centre i l'administració local per a resoldre la conflictivitat que el centre genera.
IR_ADL-DOC.003	Temps mitjà en què la direcció del centre atén les demandes de l'administració local.
IR_ADL-DOC.004	Nombre de vegades que el centre no acudix a les reunions del Consell Escolar Municipal.
IR_ADL-DOC.005	Nombre de vegades que el centre no acudix a les comissions d'escolarització.
IR_ADL-DOC.006	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA DIRECCIÓ I ÒRGANS COL·LEGIATS DEL CENTRE.
IR_ADL-DOC.006.1	- degudes a les relacions amb els responsables del centre.
IR_ADL-DOC.006.2	- respecte al coneixement de la direcció del centre de la normativa vigent que li afecta.
IR_ADL-DOC.006.3	- degudes a la conflictivitat que el centre genera en l'entorn.
IR_ADL-DOC.006.4	Nombre de queixes/reclamacions resoltes per la direcció del centre respecte de les presentades per l'administració local.
IR_ADL-DOC.006.5	- local a causa de les actuacions del centre en el Consell Escolar Municipal.

IR_ADL-DOC.006.6	- degudes a les actuacions del centre en les comissions d'escolarització.
IR_ADL-DOC.006.7	- degudes a l'incompliment, per part del centre, dels terminis marcats.
IR_ADL-FOC.001	Nombre de documents informatius rebuts per l'administració local respecte als ensenyaments que s'impartixen en el centre i les activitats exercides.
IR_ADL-FOC.002	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB EL FUNCIONAMENT I ORGANITZACIÓ DEL CENTRE.
IR_ADL-FOC.002.1	- respecte a la informació rebuda sobre l'organització i el funcionament del centre.
IR_ADL-FOC.002.2	- respecte a la gestió d'entrada i eixida de l'alumnat i personal del centre.
IR_ADL-FOC.002.3	- respecte a les activitats que exercix el centre.
IR_ADL-FOC.002.4	- respecte a la seguretat viària en l'exterior del centre.
IR_ADL-FOC.002.5	- respecte al servei de transport escolar.
IR_ADL-FOC.002.6	- respecte al procés d'evacuació del centre.
IR_ADL-FOC.002.7	- respecte al pla d'emergència dissenyat pel centre.
IR_ADL-FOC.002.8	- respecte a les activitats lúdiques, esportives i civicosocials realitzades pel centre.
IR_ADL-FOC.002.9	- respecte a la gestió dels residus que el centre genera.
IR_ADL-GRA.001	Nombre d'activitats lúdiques, culturals, esportives i civicosocials programades i realitzades entre el centre i l'administració local.
IR_ADL-GRA.002	Nombre de vegades que el centre ha cedit les seues instal·lacions a l'Ajuntament per a la celebració d'actes oficials, socials, lúdics, etc.
IR_ADL-GRA.003	NOMBRE DE QUEIXES/RECLAMACIONS DE L'ADMINISTRACIÓ LOCAL AMB LA GESTIÓ DE RECURSOS I ALIANCES DEL CENTRE.
IR_ADL-GRA.003.1	- respecte a les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_ADL-GRA.003.2	- respecte a l'estat de les instal·lacions que el centre posa a la seua disposició.
IR_ADL-I.001	Nombre de persones de l'administració local que considera que el centre és un centre de prestigi.

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

## 5. REFERÈNCIES BIBLIOGRÀFIQUES

### Títol del Document / Referència

- **El sistema educativo español: Estructura**  
<http://www.mec.es/cesces/1.1.e.htm>
- **Calidad e innovación educativa de los centros**  
<http://dewey.uab.es/pmarques/calida2htm>
- **Situación educativa del alumnado con n.e.e.asociadas a discapacidad**  
<http://www.dmenor-mad.es/textos%20noticias/Noticia%2011.11.2003.pdf>
- **La respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV**  
<http://www.ararteko.net/webs/iextras/nec-educativas2000/nec-educativas.pdf>
- **Indicadores de calidad**  
[http://www.conaced.edu.co/Pedagogico/Doc/gestion\\_calidad.doc](http://www.conaced.edu.co/Pedagogico/Doc/gestion_calidad.doc)
- **Bases psicológicas de la Educación Especial**  
<http://www.uv.es/~melendez/Bases.html>
- **Programación Educativa con el niño S. de DOWN**  
[http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas\\_151.htm](http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas_151.htm)
- **Sistematización del proceso de integración**  
<http://www.inclusioneducativa.cl/documentos/ejecutivo.PDF>
- **Área del trabajo Social en Educación Especial**  
<http://www.proyecto-cas.org/document/tsee2.htm>
- **Atención educativa en centros de educación especial**  
<http://wwwn.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?id=1656&area=sistema-educativo>
- **Atención a la diversidad**  
<http://www.infodisclm.com/>
- **Centros de educación Especial**  
<http://www.libreriapedagogica.com/educacionespecial6.htm>
- **Centros de Educación Especial**  
<http://www.monografias.com/trabajos5/cedues/cedues.shtml>
- **C.E.E. Comunidad de Madrid**  
[http://www.org/orientación/versión2/edespec/antecedentes\\_hist.html](http://www.org/orientación/versión2/edespec/antecedentes_hist.html)
- **Escolarización.Junta de Andalucía**  
[http://www.juntadeandalucia.es/averroes/recursos/discapacidad\\_escuela.php3](http://www.juntadeandalucia.es/averroes/recursos/discapacidad_escuela.php3)
- **Conferencia mundial sobre n.e.e.:acceso y calidad**  
[http://paidos.rediris.es/genysi/recursos/doc/leyes/dec\\_sal.htm](http://paidos.rediris.es/genysi/recursos/doc/leyes/dec_sal.htm)
- **El Sistema Educativo Español: Estructura**  
<http://www.mec.es/cesces/1.1.e.htm>
- **Control de Gestión en las Universidades. Cuadro de mando integral**  
<http://www.cesca.es/promocio/congresos/tsiuc2001/soldevila.pdf>
- **Indicadores de Gestión para las Univ. venezolanas**  
<http://www.sadpro.ucv.ve/agenda/online/vo16n1/a06-4.htm>
- **Sistemas educativos Europeos**  
[http://www.eurydice.org/documents/cc/2002/es/CC2002\\_ES\\_introduction.pdf](http://www.eurydice.org/documents/cc/2002/es/CC2002_ES_introduction.pdf)
- **Diagrama de modelo de Excelencia**  
Respuesta a las necesidades educativas especiales en la CAPV  
<http://www.dmenor-mad.es/textos%20noticias/Noticia%2011.11.2003.pdf>
- **Indicadores de Calidad**  
[http://www.conaced.edu.co/Pedagogico/Doc/gestion\\_calidad.doc](http://www.conaced.edu.co/Pedagogico/Doc/gestion_calidad.doc)  
<http://wwwn.mec.es/educa/jsp/plantilla.jsp?id=5&area=coop-ib>
- **Evaluación de centros escolares**  
<http://www.ince.mec.es/cumbre/d1-03.htm>
- **Calidad y mejora continua en C.escolares. Autoevaluación**  
<http://www.uc3m.es/CG/MAN/autoevaluacion.htm>
- **Educación Especial. Integración**  
<http://www.ceapa.es/textos/publipadres/integr.htm>

- **Declaración de Salamanca.Edu.Esp.**  
[http://paidos.rediris.es/genysi/recursos/doc/leyes/dec\\_sal.htm#Inicio](http://paidos.rediris.es/genysi/recursos/doc/leyes/dec_sal.htm#Inicio)
- **Edu.Calidad para todos y entre todos**  
<http://www.primaria.profes.net/comun/VerEspecial.asp>
- **Eval.de un centro educativo**  
<http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/evalua.htm>
- **Fundación paso a paso**  
[http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas\\_151.htm](http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas_151.htm)
- **Instrumentos de evaluación y autoevaluación**  
[http://capacitacion.ilce.edu.mx/inee/pdf/productos/bat\\_de\\_instrumentos\\_para\\_eval\\_y\\_autoeval.pdf](http://capacitacion.ilce.edu.mx/inee/pdf/productos/bat_de_instrumentos_para_eval_y_autoeval.pdf)
- **Programa Eval.Institucional**  
[http://www.aneca.es/modal\\_eval/docs/guia\\_pei\\_Completa.pdf](http://www.aneca.es/modal_eval/docs/guia_pei_Completa.pdf)
- **Respuestas a las n.e.e.en la CAPV**  
<http://www.ararteko.net/webs/iextras/nec-educativas2000/nec-educativas.pdf>
- **Cuadro de mando integral**  
<http://www.cesca.es/promocio/congresos/tsiuc2001/soldevila.pdf>
- **Información como insumio para la autoevaluación**  
[http://www.cnap.cl/Documentos/Materiales\\_Acr/TALLER.4](http://www.cnap.cl/Documentos/Materiales_Acr/TALLER.4)
- **Situación edu.alumnado c.n.e.e asociadas a sociadas a discapacidades Comunidad de Madrid**  
<http://www.dmenor-mad.es/textos%20noticias/Noticia%2011.11.2003.pdf>
- **Modelo EFQM de excelencia para Centros Educativos. Criterios resultados**  
[http://www.sareka.org/para\\_pdf/descargas/](http://www.sareka.org/para_pdf/descargas/)
- **Adaptación del currículo para C.E.E.**  
<http://campus.usal.es/~inico/investigacion/jornadas/jornada1/comun/comu1.html>
- **Autoevaluación Institucional en C.primaria**  
<http://www.campus-oei.org/oeivirt/rie08a07.htm>
- **Libro blanco de E.E.**  
<http://www.infodisclm.com/libro%20blanco%20educacion%20especial.htm>
- **Evalua.de Calidad.Revista Iberoamericana**  
<http://www.oei.org.co/oeivirt/rie10a05.htm>
- **Valoración de un Centro educativo**  
<http://www.educa.rcanaria.es/Usr/Apdorta/valor.htm>
- **Modelo EFQM de Excelencia**  
[http://uhu.es/29018/modelo\\_efqm/completo/pdf](http://uhu.es/29018/modelo_efqm/completo/pdf)
- **EFQM: Marco óptimo para la gestión ética**  
[http://www.uhu.es/29018/modelo\\_efqm/modelo\\_efqm\\_de\\_excelencia.pdf](http://www.uhu.es/29018/modelo_efqm/modelo_efqm_de_excelencia.pdf)
- **EFQM,Universitas Miguel Hernandez**  
[http://www.uhu.es/29018/modelo\\_efqm/modelo\\_efqm\(general\).pdf](http://www.uhu.es/29018/modelo_efqm/modelo_efqm(general).pdf)
- **Inicadores y encuestas**  
[http://www.uhu.es/29018/modelo\\_efqm/modelo\\_efqm\(indicadores\\_y\\_encuestas\).pdf](http://www.uhu.es/29018/modelo_efqm/modelo_efqm(indicadores_y_encuestas).pdf)
- **Cuestionarios para alumnos**  
[http://www.uhu.es/29018/cuestionario\\_efqm\\_\(formandos\).doc](http://www.uhu.es/29018/cuestionario_efqm_(formandos).doc)
- **Cuestionario para formadores**  
[http://www.uhu.es/29018/cuestionario\\_efqm\(formadores\).doc](http://www.uhu.es/29018/cuestionario_efqm(formadores).doc)
- **Fundación Valenciana de Calidad**  
<http://turia.gva.es/vq/contenido.asp?page>
- **Papel Central de Evaluación en la mejora del Sistema educativo Español. (PDCA)**  
[http://debateeducativo.mec.es/documentos/lopez\\_ruperez.pdf](http://debateeducativo.mec.es/documentos/lopez_ruperez.pdf)
- **Calidad y Evolución**  
<http://www.euskalit.net/pdf/Calidadtotalyevolucion.pdf>
- **Herramientas de Gestión**  
[http://www.tecnociencia.es/especiales/sistemas\\_gestion/calidad/8.htm](http://www.tecnociencia.es/especiales/sistemas_gestion/calidad/8.htm)
- **Equipos de Mejora**  
[http://WWW.umh.es/calidad/es/equipos\\_mejora.htm](http://WWW.umh.es/calidad/es/equipos_mejora.htm)

- **Indicadores de Calidad para la Integración**  
<http://www.feaps.org/servicios/CALIDAD%20INTEGRACION%20ESCOLAR.pdf>
- **Evaluación del Sistema educativo en Andalucía**  
<http://wwwo.mec.es/inecse/jornad/ponenc4.htm>  
<http://www.ince.mec.es/jornad/ponenc3.htm>
- **Modelo de eval.de C. De Castilla la Mancha**  
[http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/eval\\_centros/modelo\\_eval.pdf](http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/eval_centros/modelo_eval.pdf)
- **Evaluación en Centros**  
[http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/ev\\_centros.htm](http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/ev_centros.htm)
- **Eval.interna Castilla La Mancha**  
[http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/eval\\_centros/prim/eval\\_centros\\_primaria.pdf](http://www.jccm.es/educacion/eval/evaluaciones/eval_centros/prim/eval_centros_primaria.pdf)
- **Sistema de indicadores de la Educación de Canarias.** \*  
<http://www.educa.rcanaria.es/General/Legislacion/scripts/Resolucion.asp?Id=1626>
- **La evaluación del desempeño docente.Republica de Cuba.** \*  
[http://www.mineduc.cl/buena\\_docencia/doc/HectorValdes.doc](http://www.mineduc.cl/buena_docencia/doc/HectorValdes.doc)
- **Evaluación Edu.Primaria 2003. Indicadores(INECSE)**  
<http://www.educastur.princast.es/info/calidad/inecse/>
- **Evaluación en educación especial**  
[http://www.pbs.org/parents/issuesadvice/inclusivecommunities/special\\_education3\\_sp.html](http://www.pbs.org/parents/issuesadvice/inclusivecommunities/special_education3_sp.html)
- **Eval. En E.E.**  
[http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas\\_91.htm](http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas_91.htm)
- **Eval. En E.E.**  
[http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas\\_114.htm](http://www.pasoapaso.com.ve/GEMAS/gemas_114.htm)
- **Instrucciones sobre el funcionamiento de los equipos de Orientación Edu. y Psicopedagógica**  
<http://www.comadrid.es/orientacion/legislacion/legislacion-orden30041996.html>
- **Org. para un centro de E.E.**  
<http://roble.pntic.mec.es/~fsoto/tema11.htm#general>
- **Investigación sobre la Educación Especial**  
<http://www.uclm.es/profesorado/ricardo/EE/col13305InvestigacionEE.pdf>
- **Proyecciones de la educación especial**  
[http://www.mineduc.cl/educ\\_especial/desafios.htm](http://www.mineduc.cl/educ_especial/desafios.htm)
- **Entrevista**  
<http://www.down21.org/revista/2003/julio/entrevista.htm>
- **Educación especial y orientación**  
[http://www.madrid.org/orientacion/legislacion/leg\\_resol\\_25041996.html](http://www.madrid.org/orientacion/legislacion/leg_resol_25041996.html)

**Títol llibre / Autor, any, editorial**

**Evaluación y calidad de centros Educativos**

María A. Casanova/ Edit. "La Muralla" 2004

**Gestión de Calidad Total, Metodología y Herramientas**

Fundación Valenciana de la Calidad

**El Liderazgo de la Calidad total**

Manuel Alvarez./ Edit escuela española.1998.

**Modelo Europeo de excelencia.Adaptación a los Centros Educativos**

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Secretaría General de Educación y Formación Profesional./Edita "Secretaría General Técnica

**Catálogo de indicadores de Calidad para el sistema de Gestión de los Centros que imparten enseñanzas de Formación Profesional**

IVAQE

**Experiencias de calidad**

Junta de Castilla y León

Consejería de Educación y Cultura.Coordinación General de Educación.2001

**Manual de Evaluación Educativa**

María A. Casanova. 5ª edició

**Sistema estatal de Indicadores de la Educación (proyecto 2004) \***

INECSE

**Indicadores de calidad en la educación especial**

Fernando Peñafiel Martínez/ Jose A. Torres Gonzalez. Grupo editorial Universidad