



**IES
Floridablanca**

Plan de Calidad en la Gestión

2023-2024



Instituto de Educación Secundaria
FLORIDABLANCA



Documento de Organización y Funcionamiento del Centro	
--	--

PD01.03 Documentos institucionales (PGA, PEC, MF)	PD01.03.D12 Plan de Calidad
---	-----------------------------

Justificación	2
I. Comisión de Calidad: organización y funciones	3
II. Planificación y desarrollo	3
II.1. Análisis DAFO	3
II.2. Objetivos Estratégicos y Operativos.	4
II.3. Plan de Mejora	5
II.4. Mapa de procesos	5
a) Mapa, estructura y codificación de los procesos	5
b) Codificación de subprocesos, indicadores y documentos	7
II.5. Manual de procedimientos	7
a) Manual de procedimientos	7
b) Procedimiento para la revisión del manual de procedimientos	8
III. Evaluación y control	8
III.1. Plan de encuestas y evaluación de los Indicadores	8
III.2. Indicadores clave	8
IV. Plan de comunicación	9

Justificación

El Instituto de Educación Secundaria (IES) Floridablanca de Murcia es un centro público que depende de la Consejería de Educación y Cultura de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM).

El Marco Común de Evaluación (CAF, siglas en inglés de Common Assessment Framework) es un modelo organizativo destinado a obtener un rápido diagnóstico organizativo para, a partir de este, elaborar un plan de acción con el objetivo de lograr organizaciones públicas excelentes. El CAF está especialmente diseñado para el sector público ya que contempla aspectos como el liderazgo político y los ciudadanos. Se diseñó para que las organizaciones públicas de Europa comenzasen a utilizar técnicas de Gestión de Calidad para mejorar su rendimiento. El CAF proporciona un modelo sencillo y fácil de usar, apropiado para que las organizaciones del sector público lleven a cabo una autoevaluación. El CAF tiene tres propósitos principales:

1. Identificar las fortalezas y debilidades de la organización
2. Servir como herramienta introductoria para que los administradores públicos comiencen un proceso de mejora continua.
3. Crear la cultura de Calidad.

La sociedad actual es cada vez más exigente respecto a la demanda de unos servicios públicos de calidad. Es por ello por lo que los centros educativos, sobre los que recae una de las funciones más importantes asignadas por la sociedad como es la educación y formación de los ciudadanos más jóvenes, deben someterse a un proceso de análisis y autoevaluación que les implique en un proceso de mejora continua y que implique a los distintos sectores de la comunidad en la que se implementa (docentes, personal laboral, alumnos, familias e instituciones públicas).

El Claustro del IES Floridablanca, consciente de esta nueva realidad, aprobó en 2017 la implantación del modelo CAF en la que llevamos trabajando desde hace seis cursos ([Resolución de 20 de octubre de 2017 de la Dirección General de Atención a la Diversidad y Calidad Educativa, por la que se seleccionan los Centros Educativos que se incorporarán a la Red de Centros de Excelencia de la Región de Murcia según el modelo CAF Educación en el curso 2017/2018](#)). Para ello se creó una Comisión de Calidad compuesta por miembros del equipo directivo y docentes del centro encargada de la implantación del CAF. Desde el curso 2018-2019 se han realizado una serie de seminarios que nos han permitido, con el asesoramiento de consultores externos, la realización de los diferentes instrumentos y documentos que requiere el modelo CAF, tales como:

- *Mapa de procesos*
- *Manual de Procedimientos.*
- *Análisis DAFO* que permite identificar las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de la realidad de nuestro Centro.
- *Plan de Encuestas.*
- *Cuadro de Mando Integral*
- *Cuadro de Responsabilidades*
- Y el documento presente, el *Plan de Calidad*.

Como reconocimiento a este compromiso del IES Floridablanca con la Calidad y la mejora ha recibido dos sellos distintivos de la Consejería de Educación:

- **Sello de Centro con Compromiso de Calidad en los Servicios** ([BORM de 21 de enero de 2021: Resolución de 30 de diciembre de 2020, de la Dirección General de Evaluación Educativa y Formación Profesional por la que se conceden los sellos “Red de centros de Excelencia Educativa de la Región de Murcia” y “Centro con Compromiso de Calidad en los servicios”](#)).
- **Carta de Servicios**, concedida por la Consejería de Educación aprobó la Carta de Servicios del IES Floridablanca ([BORM con fecha 10 diciembre 2020: Resolución de la Dirección General de Regeneración y Modernización Administrativa, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Instituto de Educación Secundaria Floridablanca de Murcia](#)), lo que supuso un reconocimiento a

la labor desempeñada, así como la asunción por parte de nuestro Centro de una serie de compromisos de Calidad.

I. Comisión de Calidad: organización y funciones

Con fecha de 27 de noviembre de 2019 se constituyó la Comisión de Calidad compuesta por miembros del equipo directivo y docentes del centro encargada de la implantación del CAF (enlace [acta](#)). Esta Comisión ha ido variando en el número de miembros que la integran y se encuentra durante el curso 2023-2024 integrada por los siguientes miembros:

- María Encarnación Almécija Martínez (Directora)
- Ana Garay Stinus (Jefa de Estudios)
- Marta Ruiz Castaño (Jefa de Estudios adjunta)
- Rocio Francos Manresa (profesora del IES)
- Yolanda Rosado López (profesora del IES)
- Francisco Javier Talavera Blanco (profesor del IES y responsable de Calidad)

El número de miembros de la Comisión no está preestablecido, por lo que puede verse aumentada en el número de sus miembros si así se estima oportuno.

Las funciones de la Comisión de Calidad son las siguientes:

- Introducir, fomentar, estimular e incentivar entre los miembros de la Comunidad Escolar del IES Floridablanca, personal laboral (docente y no docente), familias y alumnos, la cultura de la Calidad permanente como factor imprescindible para la mejora en los servicios que presta, así como en su relación con su entorno social, laboral y educacional.
- Velar por que la Misión, Visión y Valores del Centro sea el eje alrededor del cual se articulen todas las acciones llevadas desde y para el Centro.
- Elaborar el Mapa de Procesos donde se definan los procesos y subprocesos del Centro.
- Redactar el Manual de Procedimientos, incluidos todos los documentos relacionados con cada uno de ellos, que faciliten su ejecución.
- Definir Indicadores de cada uno de los subprocesos, cuya evaluación anual a través de mediciones objetivas y de percepción (Plan de Encuestas) nos permitan tener una visión global de la Calidad de nuestros Servicios y del funcionamiento del Centro. Para ello se tendrá en cuenta la tendencia de dichos Indicadores a lo largo de los tres últimos cursos de los que haya mediciones y se establecerán objetivos anuales en virtud de los resultados obtenidos.
- Analizar aquellos Indicadores que hayan resultado negativos, sus causas, coyunturales o estructurales, así como establecer las Actuaciones de Mejora que se determinen para revertir dichos resultados.

II. Planificación y desarrollo

II.1. Análisis DAFO

Durante el curso 2019/2020 los miembros de la Comisión de Calidad realizaron el seminario "Carta de Servicios", con la finalidad de formular y desarrollar la Misión y Visión del Centro. Para ello se constituyó un equipo técnico que realizó el análisis DAFO del Centro de donde definimos la Misión, Visión y Valores del mismo (enlace [acta](#)) .

Con la finalidad de que el análisis DAFO y la formulación de la Misión, Visión y Valores que se extraen de ella se ajusten a la realidad del Centro, tanto la realización como la revisión del mismo queda descrita en el subproceso *PD.05.06.Análisis DAFO* en el mapa de procesos y el manual de procedimientos.

La revisión de la Misión, Visión y Valores del Centro, se hará partiendo de las siguientes fuentes:

- Último Marco Educativo legal vigente.
- Plan de Dirección vigente.
- Análisis de la realidad del entorno en el que se encuentra el Centro teniendo en consideración las variables económicas, sociales (llegada de alumnos inmigrantes o en situación de vulnerabilidad, ..) y demográficas (aumento o pérdida de alumnos matriculados) del mismo.
- Recogida de información sobre la Misión, Visión y valores de los diferentes grupos de interés (personal laboral, alumnos, familias) a través de un cuestionario en Google Form.

II.2. Objetivos Estratégicos y Operativos.

El Plan Estratégico del Centro viene definido por la Misión y Visión extraído del Análisis DAFO. Podemos definir dos tipos de objetivos básicos:

- **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**: son los que nos permitirán a medio plazo (los cuatro años correspondientes al ejercicio del Equipo Directivo), alcanzar la Visión que queremos tener del Centro. Para ello establecimos cuatro áreas estratégicas:

ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN

- Aprovechar que nuestro centro cuenta con una amplia oferta formativa y un profesorado competente y motivado para contrarrestar los conciertos de bachillerato, así como la implantación del bachillerato de Artes en otros centros públicos.
- Aprovechar el prestigio y la buena imagen del centro para que los alumnos vengan a cursar sus estudios en nuestro centro, en lugar de centros concertados.

ESTRATEGIAS DE CRECIMIENTO

- Aprovechar que tenemos un profesorado y equipo directivo motivado para aumentar el número de proyectos de innovación, calidad y medio ambiente, así como en nuevos programas de innovación educativa.
- Potenciar la alta participación de nuestros alumnos en Premios y Concursos, ya que tenemos un profesorado y equipo directivo motivado.
- Aprovechar que somos un centro que se adapta a la innovación educativa, con un profesorado motivado, para implantar nuevas tecnologías en nuestras aulas.

ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN PREFERENTE

- Intentar mejorar nuestras instalaciones para que el alumnado opte por cursar sus estudios en nuestro centro y no en otros.
- Ofrecer más oportunidades de formación en herramientas TIC a nuestro profesorado para ofrecer más innovación y así captar más alumnado.

ESTRATEGIAS DE MEJORA

- Ofrecer más oportunidades de formación en herramientas TIC a nuestro profesorado para poder implantar nuevas tecnologías en las aulas.

- Intentar facilitar al profesorado la carga burocrática para disponer de más tiempo para acompañar y preparar a los alumnos para su participación en Premios y Concursos.

Documento: [Relación de Objetivos Estratégicos para el curso 2023-2024](#)

- **OBJETIVOS OPERATIVOS:** Son aquellos que se establecen a corto plazo, por lo general para cada curso escolar, con la finalidad de conseguir los objetivos estratégicos definidos con anterioridad.

Documento: [Relación de objetivos operativos para el curso 2023-2024](#)

II.3. Plan de Mejora

Relacionado con los objetivos operativos, anualmente se establece un [Plan de mejora](#), que recoge las actuaciones que se llevarán a cabo para la consecución de dichos objetivos.

A principios del curso siguiente, la Comisión de Calidad analizará la eficacia de dichas actuaciones en función de que se hayan alcanzado o no los objetivos operativos propuestos y, en función de las conclusiones obtenidas de dicho análisis, se decidirá si se continúan con dichas actuaciones o si se definen otras nuevas para el nuevo curso escolar.

II.4. Mapa de procesos

a) Mapa, estructura y codificación de los procesos

La elaboración de un Mapa que recoja todos los procesos y subprocesos que se desarrollen en el Centro es fundamental al codificar cada uno de ellos y facilitar la realización de los mismos. Estos procesos se dividen en tres categorías fundamentales:

Procesos de Dirección (PD): son todos aquellos procesos y subprocesos relacionados con la organización y gestión del funcionamiento del Centro. Estos se dividen en seis procesos:

- Filosofía del Centro (PD01): Define las líneas de actuación fundamentales del centro y su relación con el entorno. Está integrado por siete subprocesos.
- Organización y Funciones del Centro (PD02): Define los diferentes órganos del centro, su composición y funciones. Lo conforman ocho subprocesos
- Organización del curso escolar (PD03):son ocho los subprocesos que se desarrollan.
- Relación con las familias (PD04): Un total de cuatro subprocesos desarrolla como debe llevarse a cabo la relación y comunicación entre las familias y el Centro.
- Gestión de Calidad (PD05): a través de cuatro subprocesos se gestiona el desarrollo y control del modelo CAF en su conjunto.

Procesos Centrales (PC): Hace referencia a todos aquellos procesos que están estrechamente relacionados con la labor educativa del Centro. Estos se dividen en siete procesos:

- Evaluación (PC01): integrado por nueve subprocesos en los que se desarrollan todos los aspectos relacionados con la evaluación.
- Práctica Docente (PC02): formado por un total de siete subprocesos a través de los cuales se protocolizan todos lo relacionado con la práctica y labor docente.
- Convivencia (PC03): un total de once subprocesos organizan los diferentes aspectos relacionados con la convivencia en el Centro.
- Orientación Educativa (PC05): está conformado por nueve subprocesos que desarrollan la orientación educativa del alumnado del Centro.

- Actividades Extraescolares y Complementarias (PC06): En este procesos se protocolizan a través de ocho subprocesos las diferentes actividades, complementarias o extraescolares, desarrolladas por el Centro.
- Programas Educativos y Proyectos de Innovación (PC07): a través de seis procesos se definen y desarrollan los diferentes programas educativos y proyectos de innovación desarrollados desde el Centro.
- TICs (PC07): bajo esta denominación se recogen un total de nueve subprocesos que tienen en común la puesta en práctica y el desarrollo de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación.

Procesos de Apoyo (PA): Forman parte de esta categoría todos aquellos procesos que, no estando directamente vinculados con la labor educativa del Centro, son fundamentales para el desarrollo de la misma. Se divide en cuatro subprocesos.

- Gestión Económica (PA01): formado por un total de cinco subprocesos.
- Gestión Administrativa (PA02): un total de ocho subprocesos describen y protocolizan los distintos aspectos de la gestión administrativa del Centro.
- Gestión de infraestructuras(PA03): cinco subprocesos describen cómo han de gestionarse los espacios e infraestructuras del Centro.
- Gestión de Personal (PA04): formado por siete subprocesos que organizan todo lo relacionado con la organización de los trabajadores del centro, tanto docente como no docente.

A continuación mostramos el Mapa de Procesos del Centro, en el que quedan recogidos los descritos anteriormente:

D I R E C C I O N	PD01 Filosofía del centro	PD02 Organización y funcionamiento del centro	PD03 Organización del curso escolar	PD04 Relación con las familias	PD05 Gestión de Calidad
	PD01.01 Objetivos y proyección PD01.02 Oferta Educativa PD01.03 Documentos institucionales PD01.04 Alianzas y convenios PD01.05 Premios y reconocimientos PD01.06 Acciones solidarias PD01.07 Transparencia y protección de datos	PD02.01 Equipo Directivo PD02.02 CCP PD02.03 Consejo escolar PD02.04 Claustro PD02.05 Departamentos PD02.06 Juntas de Equipos Docentes PD02.07 Junta de Delegados	PD03.01 Provisión de efectivos PD03.02 Matriculas PD03.03 Grupos PD03.04 Horarios PD03.05 Información al profesorado PD03.06 Calendario de actividades PD03.07 Exámenes extraordinarios PD03.08 Bienvenida y acogida de alumnos	PD04.01 Acogida de padres/madres PD04.02 Información y comunicación con las familias PD04.03 Libros de texto PD04.04 AMPA	PD05.01 Creación y revisión de procesos y procedimientos PD05.02 Evaluación de la gestión del sistema de calidad PD05.03 Comisión de calidad PD05.04 Incidencias PD05.05 Plan de Calidad PD05.06 Análisis DAFO PD05.07 Carta de Servicios PD05.08 Plan de Mejora
C E N T R A L E S	PC01 Evaluación	PC02 Práctica docentes	PC03 Convivencia		
	PC01.01 Evaluación Inicial PC01.02 Evaluaciones ordinarias PC01.03 Evaluación extraordinaria PC01.04 Asesoramiento a alumnos y familias PC01.05 Evaluación de materias pendientes PC01.06 Reclamaciones PC01.07 EBAU PC01.08 Evaluación de diagnóstico PC01.09 Pérdida de evaluación continua	PC02.01 Actividades ordinarias en el aula PC02.02 Guardias PC02.03 Reserva de espacios PC02.04 Atención a padres PC02.05 Seguimiento de materias pendientes PC02.06 PAPs PC02.07 Comunicación entre el profesorado PC.02.08 Seguimiento de alumnado repetidor	PC03.01 Resolución de conflictos PC03.02 Gestión de faltas leves PC03.04 Gestión de faltas graves y muy graves PC03.05 Gestión de alumnos expulsados PC03.06 Acoso escolar escolar	PC03.07 Mediación escolar y compromisos de convivencia PC03.08 Control de retrasos PC03.09 Protestas estudiantiles PC03.10 Seguimiento de la convivencia PC03.11 Salida de los alumnos del centro PC03.12 Protocolos de convivencia escolar	
	PC04 Orientación educativa	PC05 Actividades extraescolares	PC06 Programas educativos y proyectos de innovación	PC07 TICs	
	PC04.01 Acción tutorial PC04.02 Evaluación psicopedagógica PC04.03 Asesoramiento a alumnos y familias PC04.04 Atención al alumnado ACNE y ACNEAE PC04.05 Atención al alumnado de Compensatoria PC04.06 Absentismo PC04.07 Atención domiciliaria PC04.08 Fragmentación del Bachillerato PC04.09 Coordinación con agentes externos PC04.10 Asignación a programas	PC05.01 Organización y secuenciación de Actividades Extraescolares. PC05.02 Organización "Viaje de Estudios". PC05.03 Coordinación fiesta Santo Tomás. PC05.04 Semanas Monográficas PC05.05 Graduación y orla 2º Bachiller. PC05.06 Visitas, talleres y proyectos (Ayuntamiento). PC05.07 Eventos sociales. PC05.08 Difusión de AAEE	PC06.01 Programa bilingüe PC06.02 Programa Centros Digitales y ABP PC06.03 Bach de investigación PC06.04 Proyecto Floricamino PC06.05 Plan de Fomento a la lectura PC06.06 Intercambios y estancias lingüísticas PC06.07 Programa de Educación para la Salud PC06.08 Programa de Refuerzo Educativo	PC07.02 Página web PC07.03 Redes sociales PC07.04 Aulas de informática y Laboratorio de idiomas PC07.05 Aula Virtual PC07.06 Mantenimiento de equipos informáticos PC07.07 Gestión de incidencias PC07.08 Préstamo de dispositivos electrónicos PC07.09 Calendarios "Google"	
A P O Y O	PA01 Gestión económica	PA02 Gestión administrativa	PA03 Gestión de infraestructuras	PA04 Gestión de personal	
	PA01.01 Proveedores PA01.02 Inventarios PA01.03 Presupuestos y cuenta de gestión PA01.04 Obligaciones fiscales PA01.05 Necesidades de los departamentos	PA02.01 Becas y ayudas PA02.02 Boletines oficiales y disposiciones legales PA02.03 Expedientes, títulos y certificaciones PA02.04 Solicitud genérica PA02.05 Seguro escolar PA02.06 Matriculación de alumnos PA02.07 Transporte escolar PA02.08 Actas de notas tras evaluación final ordinaria y extraordinaria PA02.09 Registro General del Centro PA02.10 Admisión de Alumnos	PA03.01 Mantenimiento PA03.02 Servicio de cantina PA03.03 Uso de espacios y su cesión a entidades externas PA03.04 Prevención de Riesgos Laborales PA03.05 Funcionamiento de la Biblioteca	PA04.01 Formación del profesorado PA04.02 Faltas del profesorado PA04.03 Profesores sustitutos PA04.04 Alumnos en prácticas del Máster del Profesorado PA04.05 Funcionarios en prácticas PA04.06 Revisión médica PA04.07 Organización del personal de Administración y Servicios PA04.08 justificación de faltas del personal de Administración y Servicios PA04.09 Solicitud de días de asuntos propios	

Dicho Mapa de Procesos será revisado anualmente y, excepcionalmente durante el curso cuando sea necesario, de manera que se adapte a la realidad del Centro, suprimiendo procesos o subprocesos que ya no se lleven a cabo, o incorporando otros nuevos. En caso de añadir nuevos subprocesos se añaden a continuación del último subproceso dentro del proceso correspondiente. En caso de eliminar un subproceso, éste no supone una modificación en el orden de los demás subprocesos.

b) Codificación de subprocesos, indicadores y documentos

Cada uno de los subprocesos anteriormente descritos se codifican indicando a través de su dos primeras letras y los dos primeros dígitos el proceso al que corresponde. Por ejemplo el subproceso “Objetivos y proyección aparece codificado como PD01.01, lo que nos indica que es el primer subproceso del proceso “Filosofía del Centro (PD01) correspondientes a los procesos vinculados con Dirección.

Cada subproceso, es descrito siguiendo una misma estructura:

Nombre y codificación del proceso	
Subproceso	nombre y codificación del subproceso
Objeto	Función que se desea cubrir con dicho subproceso
Propietario	Persona o cargo del que depende el proceso y subproceso asociado
Responsable	persona responsable de la ejecución de dicho subproceso
Agentes	Personas encargadas de su ejecución
Cuándo	Temporalización y secuenciación del subproceso
Procedimiento	Se hace una descripción lo más detallada y clara posible de la ejecución del subproceso
Documentos	Si el subproceso requiere de uno o varios documentos se pone su codificación con un enlace al documento: La codificación del documento es la misma a la del proceso y subprocesos seguido de una D (nº), en caso de tratarse de un documento, F (nº), si se trata de un formulario (encuestas) o C (nº) (en caso de tratarse de una hoja de cálculo) diferenciando el origen del documento. En caso de haber diversos documentos, se van enumerando de manera correlativa.
Historial de revisiones	Se van registrando los cambios que se vayan haciendo en sucesivas revisiones del subproceso detallando el día, mes y año en el que se realizó la revisión.
Indicadores	Cada subproceso se mide a través de uno o varios Indicadores que pueden ser de percepción, obtenidos a través de encuestas, u objetivos.

II.5. Manual de procedimientos

a) Manual de procedimientos

El manual de procedimientos es el documento en el cuál se incluyen todos los procesos y subprocesos desarrollados para la gestión y funcionamiento del Centro así como de los servicios docentes, de orientación y de administración prestados por el mismo.

b) Procedimiento para la revisión del manual de procedimientos

El manual de procedimientos se revisará anualmente para modificar, introducir o eliminar aquellos procesos o subprocesos que lo requieran. Para ello se tendrán en cuenta las aportaciones hechas por los departamentos y responsables de los diferentes programas educativos en la Memoria Final de curso, así como los cambios en el marco legislativo que obliguen a suprimir, modificar o incorporar nuevos procesos o subprocesos. Se dejará constancia de la fecha en la que se han ido haciendo las sucesivas revisiones del documento dentro de cada subproceso.

[Enlace al manual de Procedimientos curso 2023-2024](#)

III. Evaluación y control

III.1. Plan de encuestas y evaluación de los Indicadores

Uno de los instrumentos para medir los diferentes Indicadores, en concreto aquellos relacionados con la percepción por parte de los diferentes grupos de interés del Centro (docentes, personal PAS, alumnos y familias) son las encuestas.

Estas encuestas se realizan al final de cada curso escolar o del subproceso que deseamos evaluar a través de un Indicador. A través del Plan de Encuestas, planificamos la fecha en la que han de realizarse dichas encuestas, así como a quién o a quiénes van dirigidas y la persona o personas responsables de las mismas.

[Enlace al Plan de Encuestas](#)

El Plan de Encuestas nos permite tener una visión de la percepción sobre un determinado Indicador por parte de un grupo de interés concreto. Los resultados son recogidos en el Cuadro de Mando Integral donde se comparan con los resultados de los tres cursos anteriores. En caso de que existan datos de los tres últimos cursos, se establece una tendencia, resultado de la diferencia entre el resultado de hace tres cursos y el obtenido en el curso actual. De esta manera, sabremos si la tendencia ha sido positiva, negativa o permanece estable. En caso de que llevemos menos de tres cursos evaluando ese Indicador, habrá que esperar a disponer de los datos de tres cursos para poder obtener una tendencia.

Asimismo, la Comisión de Calidad establecerá un Objetivo a cumplir en el presente curso escolar para cada uno de los Indicadores. Dicho objetivo debe ser, por lo general, igual o superior a la última medición obtenida. Sólo en aquellos casos en los que la desviación obtenida en los últimos dos cursos entre el Objetivo propuesto y los resultados obtenidos sean especialmente significativos podrá reformularse el Objetivo de manera justificada para que sea más realista en función de los valores obtenidos en los dos últimos cursos.

Anualmente el Plan de Encuestas será revisado por si fuera necesario suprimir o incorporar nuevas preguntas que permitan la medición de nuevos Indicadores.

III.2. Indicadores clave

Cada subproceso lleva asociado una serie de Indicadores, de percepción u objetivos, medibles cada curso. De entre todos los Indicadores, la Comisión de calidad selecciona un número de Indicadores Clave, sobre los cuáles se hace un seguimiento especial.

La Comisión de Calidad del IES Floridablanca seleccionó un total de 22 Indicadores Clave relacionados con los Factores Críticos de Éxito, obtenidos gracias al análisis DAFO, de los cuáles doce Indicadores están relacionados con los compromisos recogidos en la Carta de Servicios del Centro.

[Cuadro de Indicadores Clave](#)

IV. Plan de comunicación

Uno de los Objetivos principales del modelo de gestión CAF es introducir la cultura de la mejora permanente en la calidad de los servicios, educativos en este caso, que prestamos a los ciudadanos. Por esta razón, es fundamental establecer un Plan de comunicación eficaz que haga partícipes a todos los miembros de la Comunidad educativa (profesores, PAS, alumnos y familias) de las acciones llevadas a cabo por el Centro para mejorar la calidad del mismo, así como estar receptivos a las sugerencias planteadas por los diferentes grupos de interés, en un continuo proceso de retroalimentación que favorezca una cultura en la que la búsqueda de la mejora en la Calidad sea el eje vertebrador de todas las acciones llevadas a cabo en y desde el Centro.

Para ello se establecerán diferentes canales de comunicación con los diferentes grupos de interés como pueden ser:

- Sitio web del IES Floridablanca, donde quedará a disposición de toda la Comunidad Educativa toda la información que esté relacionada con la Gestión de la Calidad del Centro.
- Aula Virtual de Plumier XXI. Esta Plataforma educativa permite poner a disposición del personal docente toda la información y documentación necesaria con sus respectivas funciones (mapa de procesos, enlaces a los subprocesos (evaluación, práctica docente, orientación educativa, licencias y permisos,...)).
- Los diferentes órganos (Claustro, CCPs, Consejos Escolar, Junta de delegados) también servirán de vehículos a través de los cuales se comuniquen y difundan toda aquella información que se considere necesaria que esté relacionada con la Gestión de la Calidad.
- Correo corporativo como vehículo de comunicación directa entre el Equipo Directivo y los docentes así como entre los propios docentes.
- Aplicación Edvoice como herramienta que permite la comunicación directa con las familias, tanto del Equipo Directivo como de los docentes.
- Plataforma Plumier XXI profesores, plataforma usada como medio que permite la comunicación entre los docentes y las familias y/o alumnos.
- Redes Sociales: Facebook, Instagram y Red Social X
- Classroom: tutores de 1º y 2º ESO, tutores de 3º y 4º ESO, Junta de Delegados, y Alumnos Mediadores.