



INFORME DE AUDITORÍA EXTERNA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD DE LOS CENTROS PÚBLICOS DE EDUCACIÓN DE PERSONAS ADULTAS DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN CORRESPONDIENTE AL CURSO 2023-2024.

Organización auditada

Red de Centros Públicos de Educación de Personas Adultas de la Dirección General de Innovación, Equidad y Participación de la Comunidad Autónoma de Aragón. Esta red de centros oferta a la población adulta de Aragón las siguientes enseñanzas:

- a) Formación Inicial para Personas Adultas (FIPA) en la modalidad presencial
- b) Educación Secundaria para Personas Adultas en la modalidad presencial y apoyo tutorial en la modalidad a distancia.
- c) Certificados de profesionalidad en la modalidad presencial.
- d) Programas de Formación Profesional Básica en la modalidad presencial.
- e) Preparación para el acceso a la Formación Profesional en las modalidades presencial y a distancia: preparación para el acceso a Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior y para la obtención de las Competencias Clave de nivel 2 y 3.
- f) Preparación para el acceso a la Universidad para mayores de 25 y 45 años o para la prueba libre para la obtención del título de Graduado en ESO o el título de Bachiller.
- g) Enseñanza de Español como lengua nueva en la modalidad presencial.
- h) Enseñanza de idiomas del nivel de iniciación en la modalidad presencial.
- i) Cursos de Promoción y extensión educativa y Cursos de Formación para empleo.

Norma de aplicación

Manual de Calidad de la Dirección General de Innovación, Equidad y Participación para los Centros Públicos de EPA (Versión 4).

Equipo auditor

Nombre y apellidos	Cargo	
Tomás Cebollada Aparicio	Jefe de la Unidad de Educación Permanente y a distancia de la Dirección General de Política Educativa, Ordenación Académica y Educación Permanente	Auditor jefe
Pedro Climent	Inspector de Educación del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Zaragoza	Auditor adjunto
Eduardo Santolaria Blasco	Jefe de estudios del CPEPA Miguel Hernández (Huesca)	Auditor adjunto
Urbano Martínez Elena	Inspector de Educación del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Teruel	Auditor adjunto
Vicente Ferrer Rubio	Director del CPEPA Cella (Teruel)	Auditor adjunto

Plan de auditoría

- A) Revisión de la documentación
 - a) Revisión de las auditorías internas
 - b) Revisión del módulo del Profesorado
 - c) Revisión de objetivos e indicadores
 - d) Revisión de las encuestas de satisfacción



B) Auditorías a Centros

Día	Hora	Centro	Provincia	Equipo auditor
9 de mayo	11:30	CPEPA Rubielos de Mora	Teruel	Urbano Martínez Vicente Ferrer Rubio Observador: Maximiliano Alcañiz García
13 de mayo	10:00	CPEPA Cuenca Minera	Teruel	Urbano Martínez Vicente Ferrer Rubio
28 de mayo	10:00	CPEPA Alto Gállego	Huesca	Eduardo Santolaria Blasco Nuria Tobajas Morlana Observador: Héctor Banzo Fortuño
30 de mayo	10:30	CPEPA Somontano	Huesca	Eduardo Santolaria Blasco Héctor Banzo Fortuño Nuria Tobajas Morlana
20 mayo	9:30	CPEPA Miguel Hernández (Casetas)	Zaragoza	Pedro Climent Alemán Javier Uriel González Tomás Cebollada Aparicio Nuria Tobajas Morlana Observador: Valero Vaquero González y Juan Carlos Roldán García
7 mayo	9:00	CPEPA Gómez Lafuente	Zaragoza	Pedro Climent Alemán Javier Uriel González Nuria Tobajas Morlana
21 mayo	12:15	CPEPA Concepción Arenal	Zaragoza	Tomás Cebollada Aparicio Valero Vaquero González Nuria Tobajas Morlana

RESULTADO DE LA AUDITORÍA

Conformidad con la norma

Se ha observado que el Sistema de Gestión de Calidad se está desarrollando de acuerdo a su manual de calidad puesto en marcha desde el curso 2016-17, revisado hasta el curso 2022-2023 (Versión 4) y que ha supuesto una simplificación de los procesos y procedimientos, reduciendo ostensiblemente el número de formatos e instrucciones técnicas.

El planteamiento de objetivos relacionados con aspectos educativos y de innovación educativa, se ha valorado positivamente.

Se va mejorando respecto a cursos anteriores en la definición y seguimiento de los objetivos e indicadores. En la mayoría de los centros se han establecido al menos dos actividades para alcanzarlos y se ha realizado su seguimiento. Asimismo, se destaca el valor de los objetivos propios del centro, las actividades planteadas y su seguimiento. Estas evidencias muestran que el sistema de gestión de calidad está enfocado a la mejora continua de los Centros.

Las encuestas de satisfacción han sido realizadas por la Dirección General y por todos los CPEPA (Centros Públicos de Educación de Personas Adultas). Aunque pueda haber otros medios de medir la validez del sistema, se cree conveniente mantener el sistema unificado (encuesta 2.0) para todos los centros como medida de satisfacción de los usuarios, tal y como refleja el apartado 1.3 *Encuestas de satisfacción* del Manual de Calidad (V.4).

Los informes de las auditorías externas de los centros auditados han certificado que estos centros cumplían con la norma establecida en el manual de calidad.



No conformidades detectadas a partir de las auditorías externas:

No conformidades detectadas AUDITORÍAS EXTERNAS 2024	
PROVINCIA HUESCA: no se detectan	0
PROVINCIA TERUEL	
CPEPA Rubielos de Mora	2
Se ha de llevar a cabo el seguimiento de los indicadores en su totalidad en las fechas debidas y de todos ellos. En el registro de entrega de títulos y certificados al alumnado debe constar la firma cuando lo reciben.	
PROVINCIA ZARAGOZA	
CPEPA Gómez Lafuente	2
Es necesario revisar las programaciones unificar modelos y corregir la adecuación de elementos, en concreto instrumentos de evaluación y criterios de calificación. Se observan errores de registro en cuanto al indicador que ya el registro 2 pertenece al curso pasado.	
TOTAL	4
Oportunidades de mejora sugeridas (Curso 2023-24)	Número
CPEPA Alto Gállego	5
CPEPA Somontano	2
CPEPA Cuenca Minera	3
CPEPA Gómez Lafuente	4
CPEPA Miguel Hernández (Casetas)	5
CPEPA Rubielos de Mora	4
TOTAL	23

Durante el curso 2023-24, a partir de las auditorías externas, se han detectado cuatro “No conformidades”. Todas ellas se podrían convertir en objetivos de centro durante el próximo curso. Asimismo, se han indicado 23 oportunidades de mejora que los centros podrían aplicar, incluso convertir en objetivos de centro para llevar un seguimiento más exhaustivo y controlar así la evolución al respecto.

No conformidades detectadas a partir de las auditorías internas

AUDITORÍAS INTERNAS 2024	
No conformidades detectadas y abiertas (Curso 2023-24)	Número
PROVINCIA ZARAGOZA	
CPEPA Marco Valerio Marcial	2
<ul style="list-style-type: none">- En el objetivo nº18 se ha detectado que no se ha hecho una actividad en el plazo previsto.- Hay documentos que todavía tienen el membrete antiguo.	
PROVINCIA HUESCA	
PROVINCIA TERUEL	
CPEPA Alcorisa	2
<ul style="list-style-type: none">- Encuestas de satisfacción del alumnado, se observa que éstos, faltan por lo	



que supone un problema a la hora de cuantificar y cualificar la satisfacción del alumnado tanto presencial como a distancia	
- El control de mantenimiento (F.3.1.1.) al día excede lo demandado y resulta farragoso y poco práctico.	
CPEPA Cuenca Minera	3
- No está realizado el seguimiento del indicador de formación.	
- La formación del profesorado no está actualizada en Gacepa.	
- La ficha de registro de actividades complementarias y extraescolares (F.2.6.1.) no incluye las actividades complementarias.	
CPEPA Rubielos de Mora	1
- No se ha resuelto las admisiones en el plazo previsto.	
CPEPA Hermanas Catalán de Ocón	3
- Falta indicar las fechas de mantenimiento en Ficha de Registro F.3.1.1. de Control de Mantenimiento	
- Falta realizar el mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos F.3.1.3.	
- Formación de profesorado incompleta en Gacepa	
TOTAL	11
Oportunidades de mejora (Curso 2023-24)	Número
CPEPA Casa del Canal	2
CPEPA Emilio Navarro	2
CPEPA Juan José Lorente	3
CPEPA Joaquín Costa	2
CPEPA Miguel Hernández (Huesca)	1
CPEPA Cinca Medio	2
CPEPA Sobrarbe	1
CPEPA Fuentes de Ebro	3
CPEPA Jiloca	2
CPEPA Cella	1
CPEPA Isabel de Segura	2
CPEPA Rubielos de Mora	4
CPEPA Cella	1
CPEPA Hermanas Catalán de Ocón	1
CPEPA Margen Izquierda	3
TOTAL	30

NOTA: Cada "No conformidad" debe dar lugar a una acción correctiva y/o preventiva, con su correspondiente ficha F.1.8.1. para llevar a cabo el seguimiento adecuadamente. Además, se recomienda, en la medida de lo posible, convertir las "No conformidades" o las propuestas de mejora en objetivos propios de centro con su planificación de actividades para, así, involucrar a todo el claustro en la mejora de ese aspecto.

Oportunidades de mejora y sugerencias entre centros y desde la Unidad:

- Se sugiere redactar con detalle en el informe de auditoría la información compartida durante la auditoría y las conclusiones de la misma. Algunos informes apenas aportan datos



dirigidos a mejorar el funcionamiento del centro. De hecho, algún informe no refleja detalles salvo la información estándar recogida en la plantilla.

- En el informe de auditoría interna, se recomienda consignar las acciones preventivas llevadas a cabo por el centro, dado que se constata que se desarrollan en muchos centros pero no quedan reflejadas (como ejemplo: las reuniones iniciales de manejo módulo profes y encuesta 2.0).
- Realizar la auditoría entre centros es la opción más aconsejada; de hecho, se ha comprobado que las auditorías internas entre tres centros resultan muy interesantes.
- Se recomienda tener bien presentes los indicadores fijados para cada objetivo, tanto propios como comunes, de cara a la correcta estimación del valor mínimo a alcanzar y del valor alcanzado cuando se realizan los dos seguimientos.
- Se propone hacer más cercanos los objetivos propios de cada centro a su entorno y ámbito. Los objetivos de los centros deben ser coincidentes con los objetivos prioritarios planteados en la Programación General Anual y en el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Se recomienda en los objetivos, tanto propios como comunes, plantear las actividades como fin para la consecución del indicador planteado en cada objetivo, cuantificando las mismas y señalando bien su temporalización para su correcta valoración.
- Es necesaria la realización de un seguimiento más exhaustivo de objetivos e indicadores tanto tras el primer cuatrimestre como a final de curso, así como precisar unos valores más ajustados a la realidad del momento y en consonancia con la información recogida en los comentarios. Se aprecia que algún CPEPA solo ha realizado uno de los seguimientos de objetivos y/o indicadores en este curso o que los habían realizado de manera incompleta.
- Se vuelve a recordar que la realización del seguimiento de objetivos e indicadores se realiza en dos momentos coincidiendo con la finalización de los dos cuatrimestres, es decir, finalizado el primer cuatrimestre y finalizado el segundo cuatrimestre de cara a detectar fortalezas y debilidades en el sistema de gestión de la calidad del centro y establecer posibles acciones de mejora entre todo el profesorado del centro.
- En la medida de lo posible, se recomienda asignar la figura de responsable de Calidad a una persona que no ostente ningún cargo directivo, ello potenciaría una mayor dedicación en temas de Calidad, siempre en colaboración con el equipo directivo del centro.
- Asimismo, conviene cierta continuidad en la coordinación del SGC.
- Se recomienda optimizar la realización de la PGA y la Memoria con documentación que genera el propio programa Gacepa Gestión, dado que esta documentación refleja el histórico de los seguimientos de cada indicador a lo largo de los cursos, siendo un dato relevante de cara al aporte de una visión global.
- Se recomienda hipervincular el listado de registros de manera que facilite el acceso a los formatos del centro.
- Se recomienda colgar la Política de Calidad y la información de la oferta educativa en un lugar accesible para el alumnado.
- Se insiste en la necesidad de tener actualizado el Inventario en el programa GACEPA, dejando constancia de los materiales existentes en las diferentes aulas, espacios y ubicaciones del centro.
- Uso de la F. 3.1.3. para el mantenimiento preventivo y correctivo de los equipos informáticos (no se debe recoger en el registro de Control de mantenimiento, F. 3.1.1.).
- Se recomienda elaborar un formato unificado de evaluación inicial del alumnado FIPA para todo el ámbito del CPEPA.



- Se recomienda realizar la valoración de las actividades complementarias y extraescolares tras la ejecución de las mismas, de cara a registrar en el formato de cada centro todas ellas (F.2.6.1. Ficha de actividades complementarias y extraescolares). Además, se recomienda una valoración de las actividades complementarias y extraescolares más ajustada a la realidad: es posible marcar decimales (siempre con punto, el sistema no acepta la coma).
- Actualización periódica de fichas de matrícula (para que esté siempre preparada en caso de necesidad o fallo de la plataforma de matrícula) y fichas de información al alumnado sobre la oferta formativa. Además, creación de una (o varias) fichas de matrícula estándar para todas las enseñanzas con un pie de página que contenga la información actualizada sobre protección de datos.
- Se aconseja la difusión a través de web y redes sociales, así como a través de métodos más tradicionales; cartelería en el centro educativo, por ejemplo.
- Coherencia entre la información recogida en GACEPA y aquella incluida en las programaciones didácticas, así como entre los objetivos planteados en la PGA y los detallados en el SGC.
- Se aconseja el uso de la plataforma GACEPA profes por parte de todo el profesorado, así como formación a comienzo de curso para que el profesorado nuevo sepa manejarla: archivo de documentos relevantes (programaciones didácticas, informe de auditoría interna ...), evaluación y seguimiento de la asistencia del alumnado.
- Se insta a que queden reflejados en el programa GACEPA Gestión todos los proyectos y programas educativos que se están llevando a cabo en los centros. Igualmente se recomienda que algunas de las actividades complementarias, extraescolares y socioculturales se incluyan en GACEPA, incluso aquellas que no tengan carácter institucional, pero puedan resultar innovadoras.
- Se recomienda hacer más hincapié en el Plan de Formación del Centro y en las actividades de formación del profesorado de cara a promover la mejora del proceso educativo y consignar todas las acciones formativas que el profesorado desarrolla. Para ello, se ve necesario establecer una buena coordinación con el COFO del centro. Igualmente se ve necesario ubicar correctamente en GACEPA cada formación realizada por el profesorado según sea: formación para el centro, otro tipo de formación recibida o formación impartida.
- Se recuerda que debe seguirse el apartado 1.1 Objetivos de Calidad del Manual de Calidad (V.4). En concreto, las actividades que cada centro asigna a un objetivo deben de ser suficientes para valorar la consecución o no consecución de los indicadores del objetivo. Se recomienda, por tanto, formular actividades concretas para cada objetivo, de manera que se pueda verificar el nivel de realización. Además, el seguimiento de cada objetivo, se realizará en dos momentos del curso escolar (febrero y junio) debiendo ajustarse a los valores alcanzados por el centro en ese momento.
- Es necesario reflejar en Encuesta 2.0. únicamente las enseñanzas que las realizarán, así como animar a todo el alumnado a participar en ellas pues es una manera útil de detectar necesidades y de medir la satisfacción.
- Se recomienda tener presente el cuadro resumen del SGC CaliEPA y revisar regularmente el Manual de Calidad (V.4) y demás documentación referente a la Gestión de la Calidad, alojado todo ello dentro del Programa Gestión de Centros EPA / CaliEPA, realizando cada proceso en los tiempos marcados.
- Se recomienda que cada centro revise la codificación que consta en su listado de registro y en el pie de página de sus formatos para que coincida con los establecidos en el Manual del Sistema de Gestión de Calidad V.4 (SGC CaliEPA).
- Mejorar los procesos de admisión del alumnado. No olvidar resolver las convocatorias aunque el número de plazas sea inferior a las solicitudes y, por tanto, esté todo el alumnado admitido, o no haya habido alumnado que haya formalizado proceso de admisión. Se ha detectado que el indicador de "Resolución de la admisión" resulta confuso y varios centros



desconocían el proceso: es necesario resolver en GACEPA haciendo clic en la estrella verde.

- Se recomienda la revisión de las programaciones didácticas, en especial de los criterios de evaluación y calificación.
- El mal funcionamiento de la calefacción o de la caldera se debe recoger en el registro de mantenimiento (F.3.1.1.): debe figurar como "No OK" hasta que la avería queda resuelta pero no da lugar a una "No conformidad" por desviación o incumplimiento de algún aspecto del SGC.
- Se sugiere señalar "No conformidad" en los casos en los que alguno de los elementos de la lista de comprobación dé lugar a un "No" como, por ejemplo, la falta de documentos como el listado de registro (F.3.5.1.) o la ficha de actividades extraescolares y complementarias (F.2.6.1.).
- Mejorar el seguimiento de las no conformidades. Las no conformidades deben verse como oportunidades de mejora. Se vuelve a recordar que, por cada no conformidad detectada, se debe abrir un formato F.1.8.1: Informe no conformidad y acción correctiva y preventiva.
- Se insta a promocionar la formación y a animar al profesorado para realizar la formación continua, tanto del centro educativo como la propia, así como a actualizarlas en Gacepa y realizar el seguimiento del indicador correspondiente.

Conclusiones

- Se constata un grado adecuado de cumplimiento y rigor con la norma establecida en el manual de calidad.
- Se ha apreciado un mayor grado de implicación del profesorado y de los responsables de Calidad en el sistema de gestión de calidad.
- Se constata que el nuevo manual de calidad (V.4) supone una mejora del sistema.
- Se valora positivamente la definición de objetivos educativos que deberían confluir con los planteados en la PGA.
- Todos los centros van definiendo objetivos propios, tal y como refleja el Manual de Calidad (V.4) apartado 1.1.
- Se constata una mayor revisión, seguimiento y cierre, si procede, de las no conformidades generadas en las auditorías internas y externas.

Firmado electrónicamente
D. Tomás Cebollada Aparicio
El Auditor Jefe