

# Manual de Sistema de Gestión de Calidad de la red de Centros Públicos de EPA CALIEPA

El manual del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de los Centros Públicos de EPA comprende el conjunto de procesos que garanticen la correcta gestión y la mejora continua en la prestación del servicio educativo en los Centros Públicos de Educación de Personas Adultas.

Comprende tres procesos básicos:

- Procesos de mejora
  - o Objetivos de calidad: comunes y específicos de cada centro.
  - o Sistema de indicadores
  - o Encuestas de satisfacción
  - o Planificación, seguimiento y evaluación
  - o Política de Calidad
  - o Comité de Calidad
  - o Auditorías
  - o Control de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Procesos de prestación del servicio
  - o Oferta educativa
  - o Admisión
  - o Matrícula
  - o Formación
  - o Documentos del Centro y órganos colegiados
  - o Actividades complementarias y extraescolares
- Procesos de apoyo
  - o Mantenimiento del edificio, instalaciones y equipamiento
  - o Gestión contable
  - o Formación del personal
  - o Programas de innovación

## 1. PROCESOS DE MEJORA

Estos procesos deben garantizar la mejora del sistema y detectar tempranamente las desviaciones de los estándares de calidad establecidos. La mejora del sistema se concreta anualmente en los objetivos de calidad, aspectos concretos que nos hemos planteado mejorar. Por otro lado, el sistema de indicadores y las encuestas de satisfacción de las personas integrantes de la comunidad educativa aportan información al sistema para la detección de posibles desviaciones.

Para la planificación, seguimiento y evaluación se establecen tres momentos a lo largo del curso especialmente dedicados a la determinación de las intenciones educativas, la organización de los medios para alcanzarlas (septiembre: PGA), el seguimiento del proceso (febrero) y su evaluación (junio: Memoria final).

Para garantizar la toma de decisiones a nivel central y de cada de centro, se establece:

- El Comité de Calidad del SGC: órgano colegiado responsable del sistema de gestión de calidad general.
- Una persona responsable de la calidad en cada centro.

### **1.1. Objetivos de calidad**

Los objetivos planteados deben estar dirigidos a la mejora educativa, deben definirse de forma concreta (evitar generalizaciones excesivas), plantear actividades concretas a realizar para alcanzarlos y establecer indicadores que nos permitan medir su logro.

Cada curso académico se definen objetivos comunes a todos los centros, los define el Comité de Calidad (CC) y objetivos específicos de cada centro (CE).

#### a) Septiembre

- Definición objetivos comunes (CC). Por cada objetivo:
  - o Redacción del objetivo
  - o Establecer valor a alcanzar
  - o Establecer actividades a realizar
- Definición objetivos de centros (CE). Para cada objetivo:
  - o Redacción del objetivo
  - o Establecer valor a alcanzar
  - o Establecer actividades a realizar

#### b) Febrero

- Se comprueba y actualiza la consecución de las actividades.
- Se realiza el seguimiento de cada objetivo, en qué medida se está realizando el objetivo.

#### c) Junio

- Se comprueba y actualiza la consecución de las actividades.
- Se realiza el seguimiento de cada objetivo, es decir, se comprueba en qué medida se ha alcanzado el objetivo.

Formato y almacenamiento: *aplicación Gacepa*

### **1.2. Sistema de indicadores**

Los indicadores nos dan información de algunos aspectos del conjunto de procesos del SGC. Los indicadores son definidos por el Comité de Calidad y son los mismos para todos los centros.

#### a) Septiembre-octubre

- Revisión de los indicadores, realizado por el Comité de Calidad.

#### b) Febrero

- Se realiza el seguimiento de cada indicador.

#### c) Junio

- Se realiza el seguimiento de cada indicador.

Formato y almacenamiento: *aplicación Gacepa*

### 1.3. Encuestas de satisfacción

Las encuestas de satisfacción miden el grado de satisfacción de los miembros de la comunidad educativa en el SGC. Se pasa un cuestionario a cada persona en diciembre para alumnado y personal de curso completo y en abril para el alumnado del 2º cuatrimestre.

Los cuestionarios contienen preguntas comunes a todos los centros, redactadas por el Comité de Calidad, y pueden añadirse preguntas específicas planteadas por cada centro.

Se plantean los siguientes tipos de cuestionarios:

- Cuestionario de satisfacción del alumnado
- Cuestionario de satisfacción del alumnado de educación a distancia
- Cuestionario del alumnado en prácticas profesionales no laborales en empresas
- Cuestionario de satisfacción del personal docente
- Cuestionario de satisfacción del personal no docente
- Cuestionario de satisfacción de las empresas FCT (Formación en Centros de Trabajo)

Además, en el mes de enero se plantea el siguiente cuestionario:

- Cuestionario de satisfacción de los CPEPA con respecto a la Dirección General.

Formato: *aplicación Encuesta 2.0*

Secuencia temporal:

- a) Octubre
  - Elaboración de cuestionarios.
- b) Diciembre
  - Paso de cuestionarios a participantes de curso completo.
- c) Enero
  - Paso del cuestionario de satisfacción de los CPEPA con respecto a la Dirección General.
- d) Febrero
  - Valoración de los resultados de las encuestas de satisfacción en la revisión de febrero.
- e) Abril
  - Paso del cuestionario al alumnado que se ha incorporado en el 2º cuatrimestre.
- f) Junio
  - Valoración de los resultados de las encuestas en la memoria final de junio.

Formato: *aplicación Encuesta 2.0*

Almacenamiento de los informes cuatrimestrales y anuales que genera *Encuesta 2.0* de cada uno de los cuestionarios donde cada centro determine.

### 1.4. Planificación, seguimiento y evaluación

Este proceso presenta dos niveles de ejecución: a nivel central y a nivel de centro y se desarrolla en tres momentos.

A nivel Central:

- Octubre: se elabora el Plan de Aprendizaje Permanente, que será aprobado por el Comité de Calidad junto con la Memoria del curso anterior.
- Marzo: se realiza el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad.
- Primer trimestre: se elabora la Memoria del Plan de Aprendizaje Permanente.

Formato: Plan y Memoria se cuelgan en *Gacepa*

A nivel de centro:

- Septiembre: se elabora la Programación General Anual, siguiendo las directivas establecidas cada curso por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, incluyendo una sección dedicada de forma específica al Sistema de Gestión de Calidad.
- Febrero: se realiza el seguimiento del Sistema de Gestión de Calidad y sus resultados se exponen y analizan en un Claustro.
- Junio: se elabora la Memoria final siguiendo las directivas establecidas por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte, incluyendo una sección dedicada de forma específica al Sistema de Gestión de Calidad.

La sección del Sistema de Gestión de Calidad incluirá al menos, los siguientes puntos:

- o Objetivos de calidad
- o Indicadores
- o Encuestas de satisfacción
- o Auditorías
- o No conformidades
- o Propuesta de mejora

Formato: PGA y Memoria se cuelgan en la aplicación *Gacepa*.

### **1.5. Política de Calidad**

La Dirección General competente en materia de educación permanente define la política de la calidad en la cual se compromete a:

- Cumplir con los requisitos establecidos en el Manual de calidad y realizar una mejora continua que permita aumentar la eficacia del sistema de gestión de la calidad.
- Establecer y revisar anualmente los objetivos de la calidad.
- Satisfacer las necesidades educativas de educación no universitaria de la población adulta proporcionando una enseñanza con la calidad y expectativas requeridas. A tal fin, se compromete a elaborar un Plan de Aprendizaje Permanente cada curso académico.
- Orientar las actuaciones hacia la prevención de errores más que a la corrección.
- Potenciar la comunicación y colaboración interna y una formación continua de todas las personas como base para la mejora continua y desarrollo de los centros.
- Revisar periódicamente la política de la calidad y comunicarla a toda la organización.

En definitiva, hacer del Plan de Aprendizaje Permanente un modelo a seguir.

La Política de Calidad se elabora en servicios centrales, la firma la persona titular de la Dirección General competente en materia de educación permanente y se remite a los centros en el mes de septiembre.

## 1.6. Comité de Calidad

El Comité de Calidad garantiza el mantenimiento y actualización del Sistema de Gestión de Calidad. Está constituido, al menos, por:

- Presidencia: la persona titular de la Dirección General competente en materia de educación permanente.
- Secretaría: la persona titular de la Jefatura de Servicio competente en materia de educación permanente.
- Dos personas de la Unidad de Educación Permanente y a Distancia.
- Una persona representante de los centros públicos de educación de personas adultas por provincia.
- La persona encargada de asesorar acerca de la educación de personas adultas de cada Servicio Provincial.
- Un inspector o inspectora de cada Servicio Provincial designado por el Director o Directora del Servicio Provincial.

Se reunirá, al menos, una vez al año y tendrá las siguientes funciones:

- a) Aprobar el Manual de calidad y los cambios que se puedan producir.
- b) Aprobar el Plan de Aprendizaje Permanente y su Memoria.
- c) Establecer los objetivos comunes de cada curso y elaborar las preguntas comunes de las encuestas de satisfacción.
- d) Cualquier otra medida para garantizar el mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de Calidad.

Además, cada centro designará una persona responsable del Sistema de Gestión de Calidad en su centro, que, junto con el equipo directivo, se ocupará de la implantación y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad en su centro.

Formato y almacenamiento: Las actas del Comité de Calidad se almacenarán en *Gacepa* para conocimiento de todos los centros.

## 1.7. Auditorías

Garantizan que el Sistema de Gestión de Calidad se mantiene de acuerdo a lo establecido en el Manual de calidad y en el proceso de mejora continua.

Se podrá contar con personal observador tanto en las auditorías internas como en las auditorías externas.

El personal auditor deberá ser prioritariamente personal en activo que haya participado previamente en alguna auditoría interna o externa en Centros Públicos de Educación de Personas Adultas como auditor / auditora o como personal observador, o excepcionalmente tener al menos un año de experiencia en el SGC de centros de EPA.

### a) Auditorías internas

Se realizarán anualmente de acuerdo al calendario de auditorías internas establecido por el Servicio Provincial.

Serán realizadas en forma de auditorías entre centros: por responsables de calidad o personal auditor de un Centro de Educación de Personas Adultas diferente al centro a auditar.

Excepcionalmente, se podrán realizar en forma de auto-auditorías: por personal del propio centro a auditar que no sea la persona responsable de Calidad de dicho centro y que cumpla con los requisitos señalados anteriormente.

Como resultado de la auditoría, el auditor o auditora cumplimentará el informe de auditoría en el que se destacarán los aspectos positivos, las oportunidades de mejora y las no conformidades, si las hubiera.

Formato: F.1.7.1 Informe de auditoría

F.1.7.2. Calendario de auditorías

Almacenamiento: El informe de auditoría interna se cuelga en *Gacepa*.

#### b) Auditorías externas

Se realizará una auditoría externa cada curso. El equipo auditor estará formado por, al menos, tres personas con formación y experiencia en sistemas de gestión de calidad aplicados al sector educativo.

Este equipo auditor auditará el conjunto del sistema gestión de calidad general, incluyendo la auditoría in situ de, al menos, dos centros por provincia.

El auditor o auditora jefe elaborará un calendario de auditoría, que comunicará a los centros seleccionados con antelación suficiente para preparar las auditorías in situ. Este calendario de auditoría externa se colgará en *Gacepa*.

Asimismo, como resultado de la auditoría, el auditor o auditora jefe emitirá un informe de auditoría en el que se destacarán los aspectos positivos, las oportunidades de mejora y las no conformidades, si las hubiera.

Almacenamiento: El informe de auditoría externa se cuelga en *Gacepa*.

### **1.8. Control de no conformidades, acciones correctivas, preventivas y de mejora.**

Las no conformidades son una desviación o incumplimiento de algún aspecto del sistema de gestión de calidad. Podrán ser abiertas por cualquier participante de la comunidad educativa y, según el ámbito al que pertenezca, será responsable de su tramitación y seguimiento la persona responsable de calidad en el Centro Público de Educación de Personas Adultas o en la Dirección General competente en materia de educación permanente.

Las no conformidades suponen:

- a) Una acción correctiva, si es posible aplicarla, para corregir la desviación o incumplimiento.
- b) Una acción preventiva para evitar que la no conformidad vuelva a producirse.

Como consecuencia de una no conformidad o la detección de un riesgo u oportunidad de mejora podrán plantearse acciones de mejora, cuya gestión, seguimiento y evaluación estarán a cargo del responsable de calidad.

Formato:

F.1.8.1: Control de no conformidades.

Almacenamiento:

Se almacena donde se haya determinado y se refleja en la ficha de F.3.5.1. *Listado de registros*.

## 2. PROCESOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Estos procesos se ocupan de que la prestación del servicio educativo se realice en las condiciones adecuadas y con el máximo grado de excelencia. Asimismo, debe promover la participación de todos los miembros de la comunidad educativa en la vida del centro y garantizar sus derechos y deberes.

### 2.1. Oferta educativa

La oferta educativa determina el servicio que finalmente se ofrece a la ciudadanía. El Departamento de Educación, Cultura y Deporte a través de la red de Centros Públicos de Educación de Personas Adultas realiza la siguiente oferta de enseñanzas:

- a) Formación Inicial para Personas Adultas (FIPA) en la modalidad presencial
- b) Educación Secundaria para Personas Adultas en la modalidad presencial, semipresencial 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 o para la prueba libre para la obtención del nivel B1 en lengua extranjera.
- 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 el empleo.

El Departamento de Educación, Cultura y Deporte autorizará cada curso académico, entre estas enseñanzas, las que puede impartir cada uno de los centros, en función de sus recursos humanos y materiales.

Asimismo, cada centro, concretará su oferta educativa en la PGA en función de las necesidades detectadas, las prioridades establecidas por el Departamento de Educación, Cultura y Deporte para ese curso y sus posibilidades materiales y organizativas.

La concreción final de la oferta de un curso quedará recogida en el Documento de Organización del Centro (DOC) que se genera con la aplicación Gacepa.

Formato y almacenamiento: aplicación *Gacepa*.

### 2.2. Admisión

Están sometidas al proceso de admisión las siguientes enseñanzas:

- Educación Secundaria para Personas Adultas (ESPA)
- Cursos de preparación para el acceso a la Formación Profesional (Competencias Clave N-2 y N-3 y Ciclos Formativos de Grado Medio y Grado Superior).

- Certificados de Profesionalidad y FPB.

No es obligatorio proceso de admisión para el resto de las enseñanzas.

Las enseñanzas sujetas a proceso de admisión deben seguir los siguientes pasos:

- a) Propuesta de plazas realizada por los Centros (mes de marzo).
- b) Autorización de los servicios centrales en función de las enseñanzas.
- c) Admisión de solicitudes.
- d) Resolución de la admisión (aunque no haya habido solicitudes).

Formato y almacenamiento: aplicación *Gacepa*.

### **2.3. Matrícula**

La matrícula empieza con un proceso de información y orientación a la ciudadanía que se acerca al centro. Para el desempeño de esta función el centro tendrá a disposición del público un folleto informativo con la oferta del centro en donde se expondrán los requisitos y condiciones de acceso de cada una de las enseñanzas ofertadas. También podrán incluirse las salidas académicas y profesionales de cada enseñanza.

El centro elaborará un formulario para la recogida de datos de la matrícula de las distintas enseñanzas.

En la aplicación *Gacepa* se gestionan los siguientes formatos relacionados con la matrícula:

- Creación y gestión de Grupos
- Horario del grupo
- Matrícula del alumnado

Formato: aplicación *Gacepa*.

Almacenamiento: La documentación se almacena donde determine cada centro.

Formatos determinados por el centro:

F.2.3.1. Información de la oferta educativa

F.2.3.2. Ficha de matrícula

### **2.4. Formación**

Este proceso supone la impartición de clases y tutorización de enseñanzas a distancia. En el caso de las enseñanzas presenciales y semipresenciales, su desarrollo comprende:

- Programaciones didácticas
- Registro de seguimiento y evaluación
- Registro de control de asistencia

Estos procedimientos se llevan a cabo con el módulo *Profes* de *Gacepa*. También puede llevarse con formato en soporte papel.

Formato y almacenamiento: aplicación *Gacepa* o formatos propios del centro, caso de no utilizar el módulo *Profes*.

#### **2.4.1 Aulas adscritas Entidades locales**



La adscripción de las Aulas se realizará mediante resolución de la Dirección General competente en materia de educación permanente.

La Orden de convocatoria de las ayudas determinará la documentación y plazos en los que deberá presentarse. Dicha información se incorporará en el muro de *Gacepa*.

#### **2.4.2. Aulas adscritas Entidades privadas de iniciativa social y ciudadana sin ánimo de lucro**

La adscripción de las Aulas se realizará mediante resolución de la Dirección General competente en materia de educación permanente.

La Orden de convocatoria de las ayudas determinará la documentación y plazos en los que deberá presentarse. Dicha información se incorporará en el muro de *Gacepa*.

#### **2.4.3. Aula Mentor**

- Pagos de Aula Mentor (aplicación *Gacepa*)
- Formación de tutores/as de Aula Mentor para tutorizar los cursos semipresenciales: la dirección del centro remitirá la ficha de inscripción a servicios centrales.

Los servicios centrales remitirán por correo electrónico a las personas interesadas las claves de acceso al curso. Estas, una vez hayan iniciado el curso, deberán comunicarlo por correo electrónico a los servicios centrales. El costo del curso será asumido por el centro como gastos tutoriales de Aula Mentor.

- Formación de administrador/a de Aula Mentor. La dirección del centro remitirá ficha de solicitud acompañada de un informe de su necesidad al Servicio Provincial, que remitirá con informe favorable a servicios centrales. El costo de la actividad es asumido por Aula Mentor.

Formatos:

F.2.4.3.1. Solicitud del curso de Tutores de Aula Mentor

F.2.4.3.2. Solicitud del curso de Administradores de Aula Mentor

#### **2.4.4. Certificados de Profesionalidad**

En el mes de abril o mayo cada centro introducirá en *Gacepa* Admisión la solicitud de Certificados de Profesionalidad que se pretendan llevar a cabo al curso siguiente.

Además de los procedimientos establecidos de forma general para las enseñanzas del centro, se seguirán los procesos administrativos determinados por la normativa de INAEM.

Habrán dos tipos de modalidad:

- Los certificados financiados por INAEM (a través de orden de convocatoria)
- Los certificados financiados con medios propios (Iniciativa privada)

El módulo de *Profes* será obligatorio para estas enseñanzas.

### **2.5. Documentos del centro y órganos colegiados**

a) Documentos del Centro

- Proyecto Educativo de Centro (PEC)
- Proyectos Curriculares

b) Órganos colegiados

- Consejo Escolar
- Claustro
- Departamentos y Comisión de Coordinación Pedagógica / Equipos Docentes
- Asociación de alumnado

Almacenamiento: la documentación se almacena donde haya determinado el centro y se refleja en la ficha F.3.5.1. *Listado de registros*.

## **2.6. Actividades complementarias y extraescolares**

El departamento de actividades extraescolares debe realizar su programación anual, que quedará incluida en la PGA del centro.

Una ficha recogerá y evaluará las actividades extraescolares realizadas.

Formato:

### F.2.6.1. Ficha de actividades complementarias y extraescolares

Almacenamiento: la documentación se almacena donde haya determinado el centro y se refleja en la ficha F.3.5.1. *Listado de registros*.

## **3. PROCESOS DE APOYO**

Conjunto de procesos de soporte necesarios para la prestación del servicio.

### **3.1. Mantenimiento del edificio, instalaciones y equipamiento.**

Este proceso incluye los siguientes procedimientos:

- Mantenimiento de instalaciones
- Mantenimiento de talleres
- Mantenimiento de equipos informáticos y de reprografía
- Inventario

Formatos:

Aplicación *Gacepa* y *CATEDU* para el inventario

#### F.3.1.1. Control del mantenimiento

#### F.3.1.2. Mantenimiento preventivo y correctivo de máquinas

#### F.3.1.3. Mantenimiento preventivo y correctivo de equipos informáticos

Almacenamiento: la documentación se almacena donde haya determinado el centro y se refleja en la ficha F.3.5.1. *Listado de registros*.

### **3.2. Gestión contable**

Se realiza a través de la aplicación GIR- contabilidad.

Formato y almacenamiento: aplicación GIR.

### **3.3. Formación del personal**

Los registros de la formación del personal docente y no docente del centro se recogen con la aplicación Gacepa, que genera las fichas de personal y el listado de formación del personal del centro.

Formato y almacenamiento: aplicación *Gacepa*.

### **3.4. Programas de innovación**

Los programas de innovación del centro deben consignarse y quedar recogidos en la aplicación Gacepa.

Formato: aplicación *Gacepa*.

### **3.5. Listado de registros**

En este listado aparecen los registros del centro y su lugar de almacenamiento.

Formato:

F.3.5.1. Listado de registros

Zaragoza, a 26 de febrero de 2020