



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 2020-2021.

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 3).

Equipo auditor

<i>Nombre y apellidos</i>	<i>Cargo</i>	
M ^a Dolores Vidal Peguero	Jefa de la Unidad de Educación Permanente y a distancia de la Dirección General de Innovación, Equidad y Participación	Auditora jefa
Sergio Artal Pérez	Asesor Docente de la Unidad de Educación Permanente y a distancia de la Dirección General de Planificación y Equidad	Auditor adjunto
Ana Aranda Orgillés	Asesora Docente de la Unidad de Educación Permanente y a distancia de la Dirección General de Planificación y Equidad	Observadora
Urbano Martínez Elena	Inspector de Educación del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Teruel	Auditor adjunto
Elena Cañete Les	Responsable de Educación de Personas Adultas del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Teruel	Observadora
Vicente Ferrer Rubio	Director del CPEPA Cella (Teruel)	Auditor adjunto
Javier Agudo Lanuza	Inspector de Educación del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Huesca	Auditor adjunto
María Gutiérrez Martín	Asesora Docente de la Unidad de Programas Educativos del Servicio Provincial de Educación, Cultura y Deporte de Huesca	Observadora



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
23 marzo	10:00	CPEPA Andorra	Teruel	Urbano Martínez Elena Elena Cañete Les Vicente Ferrer Rubio
4 mayo	10:00	CPEPA Isabel de Segura (Teruel)	Teruel	Urbano Martínez Elena Elena Cañete Les Vicente Ferrer Rubio
11 mayo	10:00	CPEPA Hermanas Catalán de Ocón (La Iglesuela del Cid)	Teruel	Urbano Martínez Elena Elena Cañete Les Vicente Ferrer Rubio
20 abril	10:00	CPEPA Alto Gállego (Sabiñánigo)	Huesca	Javier Agudo Lanuza María Gutiérrez Martín
14 abril	10:00	CPEPA Ribagorza (Graus)	Huesca	Javier Agudo Lanuza María Gutiérrez Martín
27 abril	10:00	CPEPA Somontano (Barbastro)	Huesca	Javier Agudo Lanuza María Gutiérrez Martín
3 mayo	11:30	CPEPA Casa Canal (Zaragoza)	Zaragoza	M ^a Dolores Vidal Peguero Sergio Artal Pérez Ana Aranda Orgillés
13 mayo	09:30	CPEPA Margen Izquierda (Zaragoza)	Zaragoza	M ^a Dolores Vidal Peguero Sergio Artal Pérez Ana Aranda Orgillés
14 mayo	10:00	CPEPA Exea (Ejea de los Caballeros)	Zaragoza	M ^a Dolores Vidal Peguero Sergio Artal Pérez Ana Aranda Orgillés

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 en el curso 2018-2019 (Versión 2) y en el curso 2019-2020 (Versión 3) 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.3).

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.

Se observa que 31 CPEPAs están utilizando el programa Gacepa Profes (10 CPEPA en la provincia de Huesca, 14 CPEPA en la provincia de Zaragoza y 7 CPEPA en la provincia de Teruel).

Se observa que todavía 5 CPEPAs no están utilizando el programa Gacepa Profes:

- CPEPA Gómez Lafuente y CPEPA Miguel Hernández (Bº Casetas) en la provincia de Zaragoza,
- CPEPA Rubielos de Mora, CPEPA Valderrobres y CPEPA Isabel de Segura en la provincia de Teruel).

Se considera muy conveniente su utilización en los centros y se insta a que todos los centros y profesorado lo utilicen en el curso 2021-2022.

No conformidades

PROVINCIA DE HUESCA:

- En CPEPA Ribagorza: No existe registro de actividades complementarias y extraescolares (F.2.6.1), aun habiéndose realizado actividades complementarias.

PROVINCIA DE TERUEL:

- En CPEPA Jiloca:
 - No se han realizado los seguimientos de los indicadores (esta no conformidad ya fue detectada el curso 2018-19, por lo que se constata que el centro no ha realizado las medidas oportunas para su subsanación).
 - La ficha de matrícula física del alumnado no lleva el pie de tratamiento de datos personales.
 - No hay constancia de las Actas del Comité de Calidad, aunque se constata que se han realizado al haber una pequeña mención de las mismas en las actas de los Claustros.
- En CPEPA Cuenca Minera:
 - Con respecto a la Formación del Profesorado y su puesta al día se observa que no se realiza el proceso completo, puesto que solo se ha indicado en el Programa GACEPA la formación de centro pero no la formación promovida por las instituciones educativas (ejemplos: Curso de entrada a EPA, Jornadas de EPA, actividades de igualdad,...) Dichas actividades deben incluirse para que el profesorado pueda dejar constancia de su realización, en el caso de ser partícipe de las mismas.
 - Con respecto a los Proyectos de Innovación a consignar en GACEPA, se observa la falta del Proyecto Erasmus+.
 - El listado de actividades complementarias y extraescolares (F 2.6.1) se constata que no está actualizado.
- En CPEPA Hermanas Catalán de Ocón:
 - Se insiste en la necesidad de colgar en GACEPA los documentos del centro: PGA, Informe de auditoría interna y Memoria por no haber evidencia de ellos en distintos momentos del curso.



- Los controles de mantenimiento (F.3.1.1 y F.3.1.3) no se evidencian completos ni actualizados.
- Se observa que el inventario del centro no está acabado, se insiste en la necesidad de elaborarlo en el programa GACEPA, dejando constancia de los materiales existentes en las diferentes aulas y ubicaciones del centro.
- Se insiste en el archivo y firmado de las actas de evaluación.
- Se observa falta de documentación institucional del centro para sus distintas enseñanzas.

PROVINCIA DE ZARAGOZA:

- En CPEPA Margen Izquierda:
 - En falta Listado de actividades complementarias y extraescolares (F.2.6.1).
- En CPEPA Juan José Lorente:
 - Se evidencia que las programaciones didácticas no cumplen con lo estipulado en el artículo 16 "Programaciones Didácticas" de la Orden ECD/1693/2019, de 11 de diciembre, por la que se establece la organización y el currículo de la Educación Secundaria para Personas Adultas en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- En CPEPA Gómez Lafuente:
 - En el informe de auditoría interna se constatan no conformidades respecto a las condiciones de habitabilidad del edificio. Señalar que ello debe ser informado expresamente por parte de la Dirección del centro al Servicio Provincial de Zaragoza, concretamente a la Unidad de Programas y a la Unidad Técnica.

NOTA: Por cada no conformidad detectada, el CPEPA abrirá un formato F.1.8.1: Informe no conformidad y acción correctiva y preventiva.

Oportunidades de mejora

- Evitar las referencias erróneas en los informes de auditoría de los centros a la norma ISO 9001:2008 al no ser aplicable actualmente en el Sistema de Gestión de Calidad de los mismos.
- Evitar en la medida de lo posible realizar auto-auditoría interna puesto que se pierde el valor añadido que pueda aportar la visión de cómo se realizan las acciones entre otros CPEPA. No obstante, si algún centro sigue en cursos venideros con el formato de auto-auditoría, se recomienda realizarla con todo el profesorado del claustro.
- 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 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.
- Las dos recomendaciones anteriores supondrán una mayor concreción y estimación de lo que el centro va consiguiendo y una valoración concreta de dónde se encuentra el objetivo en el momento de la realización del seguimiento.
- 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).

- 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.
- 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 paginar los índices de los documentos institucionales 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.
- 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).
- Se recomienda actualizar los documentos de información al alumnado (F.2.3.1 Información de la oferta educativa) de cada centro, que podrán ser en formato papel, a través de web... o como cada centro determine.
- 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.3). 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.
- Se aprecia que algún CPEPA sólo ha realizado los seguimientos de objetivos y/o indicadores en el primer cuatrimestre y no en el segundo, o viceversa. Debe cuidarse la valoración del grado de cumplimiento de objetivos e indicadores, dado que es el barómetro que mide el Centro y debe darse a conocer a todo el equipo docente que integra el centro.
- 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.

- Se recomienda llevar un control del número de alumnado matriculado y del número de profesorado que realiza la encuesta de satisfacción, con objeto de no sobrepasar el 100% del porcentaje de realización de la encuesta.
- Se recomienda tener presente el cuadro resumen del SGC CaliEPA y revisar regularmente el Manual de Calidad (V.3) 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.3 (SGC CaliEPA), pues todavía se detectan varios casos que, aun siendo el formato correcto, la codificación señalada no lo es.
- 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.
- 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.
- 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.

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.3) 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.3) 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. M^a Dolores Vidal Peguero
La Auditora Jefa