

U1. Introducción

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:

1. **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.
2. **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
3. **Procesos de apoyo**
 - o Mantenimiento del edificio, instalaciones y equipamiento
 - o Gestión contable
 - o Formación del personal
 - o Programas de innovación

Aquí puedes bajarte el Manual de Calidad del SGC de los Centros Públicos de Educación de Personas Adultas de la Comunidad Autónoma de Aragón. Es un documento sencillo pero puede resultar un poco abstracto hasta familiarizarse con él. En las próximas unidades profundizaremos en su contenido. **[Manual Caliepa VERSION 2.pdf](#)**