

CARTAS DE SERVICIOS Y GESTIÓN EN JUNO

Objetivos:

- Conocer qué es una carta de servicios, cuál es su contenido y su utilidad
- Presentar la aplicación JUNO de gestión integral de la documentación del sistema interno de calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza.
- Capacitar a los asistentes para documentar y hacer el seguimiento de las cartas de servicios con la aplicación.

Destinatarios:

Curso dirigido a todo el PTGAS.
Máximo: 30 alumnos

Duración:

3 horas

Profesorado:

Monitores internos del Área de Calidad y Mejora de la UZ.

Certificado:

Se otorgará a los participantes Certificado de Asistencia y Aprovechamiento, siendo requisito necesario para obtenerlo la asistencia a clase durante al menos el 90 % del horario lectivo.

Contenidos:

1. El ciclo de trabajo mediante cartas de servicios: PDCA
2. ¿Qué es una carta de servicios, para qué sirve y qué contiene?
3. Contenido: Misión, visión, valores. Servicios prestados y compromisos de calidad. Indicadores.
4. Seguimiento de la carta de servicios.
5. Los ODS en la documentación del SIGC de los servicios
6. JUNO:
 - 6.1. Descripción de la interface. Ayudas contextuales y sugerencias de contenido
 - 6.2. Acceso a JUNO, personal autorizado y perfiles.
 - 6.3. Elaboración: apartados a rellenar
 - 6.4. Informe de seguimiento