

## CALIDAD DE LOS SERVICIOS: ELABORACIÓN Y SEGUIMIENTO DE CARTAS DE SERVICIOS

<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conocer qué es una carta de servicios y su utilidad</li><li>• Presentar la aplicación JUNO de gestión integral de la documentación del sistema interno de calidad de los servicios de la Universidad de Zaragoza.</li><li>• Capacitar a los asistentes para documentar y hacer el seguimiento de las cartas de servicios con la aplicación.</li></ul>
<b>Destinatarios:</b>	Curso prioritario para miembros de Comisiones de calidad de los servicios y jefes/as de negociado de calidad. Abierto también a todo el PTGAS.
<b>Duración:</b>	2 horas.
<b>Profesorado:</b>	Monitores internos del Área de Calidad y Mejora, Alberto Gálvez Herrando.
<b>Certificado:</b>	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.
<b>Contenidos:</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. El ciclo de trabajo mediante cartas de servicios: PDCA.</li><li>2. ¿Qué es una carta de servicios?</li><li>3. Presentación de la herramienta JUNO.<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Descripción de la interface. Ayudas contextuales y sugerencias de contenido.</li><li>3.2. Acceso a JUNO, personal autorizado y perfiles.</li><li>3.3. Los ODS en la documentación del SIGC de los servicios.</li></ol></li><li>4. Carta de servicios:<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Elaboración: apartados a rellenar.</li><li>4.2. Servicios prestados y compromisos adquiridos.</li><li>4.3. Informe de seguimiento.</li></ol></li></ol>