

CARTAS DE SERVICIOS Y APLICACIÓN JUNO

Objetivos:	<ul style="list-style-type: none">• 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 prioritario para miembros de Comisiones de calidad de los servicios y jefes/as de negociado de calidad. Abierto también a todo el PTGAS.
Duración:	3 horas.
Profesorado:	D. Alberto Gálvez Herrando
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:	<ol style="list-style-type: none">1. El ciclo de trabajo mediante cartas de servicios: PDCA.2. Los sistemas de calidad en las universidades.3. ¿Qué es una carta de servicios, para qué sirve y qué contiene?4. Misión, visión, valores. Servicios. Compromisos de calidad. Indicadores.5. Seguimiento de la carta de servicios.6. Presentación de la herramienta JUNO.<ol style="list-style-type: none">6.1. Descripción de la interface. Ayudas contextuales y sugerencias de contenido.6.2. Acceso a JUNO, personal autorizado y perfiles.6.3. Los ODS en la documentación del SIGC de los servicios.7. Carta de servicios en JUNO:<ol style="list-style-type: none">7.1. Elaboración: apartados a rellenar.7.2. Servicios prestados y compromisos adquiridos.7.3. Informe de seguimiento.