

## CURSO Nº. 1

### CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.

CALIDAD EN LOS SERVICIOS DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA.	
<b>Objetivos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Presentar el Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios de la UZ</li><li>• Ofrecer apoyo en la implantación y desarrollo del sistema de gestión de la calidad en los diferentes centros, unidades y servicios.</li></ul>
<b>Destinatarios:</b>	Curso dirigido a todo el PAS.
<b>Duración:</b>	12 horas. Pendiente de concretar calendario.
<b>Profesorado:</b>	Proporcionado por la Inspección General de Servicios. Monitores internos del Área de Calidad y Mejora (Inspección General de Servicios).
<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 y la superación de las pruebas de evaluación de conocimientos que se realicen en el curso.
<b>Contenidos:</b>	Contenidos básicos: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Introducción: hacia una cultura de la calidad en la UZ.</li><li>2. Plan General de Gestión y Mejora de la Calidad de los Servicios.</li><li>3. Implantación de un sistema de gestión de la calidad: enfoque a la gestión por procesos.<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. La gestión por procesos.</li><li>3.2. El sistema de gestión de calidad para los servicios de la UZ.</li><li>3.3. La política y los objetivos de calidad.</li><li>3.4. Procesos y procedimientos básicos.</li></ol></li><li>4. La carta de servicios como herramienta básica de gestión.</li><li>5. Indicadores para medir el rendimiento de los procesos y gestionarlos.</li><li>6. Medidas de satisfacción de los usuarios.</li><li>7. Los informes y planes de mejora.<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. diagnóstico inicial.</li><li>7.2. informes de autoevaluación.</li><li>7.3. planes de mejora.</li></ol></li><li>8. La auditoría externa.</li></ol>