



Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

## Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios.<sup>1</sup>

Unidad Funcional: GABINETE DE ACCION SOCIAL

Servicios: Prestaciones Sociales a los empleados públicos de la Universidad de Granada

Miembros del Equipo de Trabajo (incluido el Responsable de la Unidad Funcional):

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
E. Manuel Roca Aroca	24122938	<a href="mailto:mroca@ugr.es">mroca@ugr.es</a>	
Antonio Maya de la Cruz	24168069	<a href="mailto:amaya@ugr.es">amaya@ugr.es</a>	
José Manuel Jiménez López	24178348	<a href="mailto:josemanuel@ugr.es">josemanuel@ugr.es</a>	
José Antonio Sánchez Contreras	24278880	<a href="mailto:jasc@ugr.es">jasc@ugr.es</a>	
Matilde Vedia Rodríguez	24232201	<a href="mailto:mvedia@ugr.es">mvedia@ugr.es</a>	
Víctor Medina Cuenca	44274925	<a href="mailto:victormedina@ugr.es">victormedina@ugr.es</a>	

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios.<sup>2</sup>

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estandar
Atención Social	Dar respuesta al 75 % de las demandas sociales de los usuarios con Recursos Propios de la universidad	Porcentaje de demandas sociales con respuesta	$100 \times (R. \text{ Internos} / R. \text{ Totales})$	Anual	75%
Prestaciones Sociales	Resolver 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de seis meses desde la solicitud del usuario	Porcentaje de resoluciones resueltas en plazo	$100 \times (N^\circ \text{ Resol.} / \text{Prog. Autom})$	Anual	100%

Fecha: 9 de febrero de 2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): E. Manuel Roca Aroca

<sup>1</sup> Los acuerdos que se tomen contarán con el consenso de la mayoría de sus miembros.

<sup>2</sup> Deben ser al menos dos. Estos compromisos pasarán a formar parte de la Carta de Servicios tras obtener el informe favorable de la Comisión de Cartas de Servicio y ser aprobadas por el Consejo de Gobierno.

