

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: Residencias y Colegio Mayor

Servicios: R.I. Corrala de Santiago  
R.I. Carmen de la Victoria  
C. M. Isabel La Católica

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Juan Carlos Orte Martínez	24117944-Y	jcorte@ugr.es	
Aurora Valenzuela Garach	24146757-T	agarach@ugr.es	
Antonia Reyes Requena	24108860-F	areyesr@ugr.es	
Fermin García Castillo	29078569-Z	fermingc@ugr.es	
Antonio Melero Puentes	23662916-X	amelero@ugr.es	
Teresa Contreras Rojas	24298705-X	trojas@ugr.es	
Daniela Torrecillas López	24182687-G	dtorrecillas@ugr.es	
Carmen Carrascosa Garrido	25965178-H	mcarmencarrascosa@ugr.es	
Diego García Ruiz	24092311-H	diegogarcia@ugr.es	
Francisco Higuera Castro	25986791-B	fhuigueras@ugr.es	
María Carmen Roldán Benítez	24199225-M	mcr@ugr.es	
Juan Carlos Morillas Pérez	24165623-Y	<a href="mailto:juanc@ugr.es">juanc@ugr.es</a>	
Francisco Muelas González		<a href="mailto:pacom@ugr.es">pacom@ugr.es</a>	
Dolores López Rodríguez	74725260-P		

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

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
Gestionar el alojamiento	Entregar en el momento de la recepción del usuario, una subcarpeta, en la que se le informa de la normas de funcionamiento del Centro y donde recoge información sobre las actividades culturales de la Universidad y turísticas de la ciudad.	Porcentaje de usuarios que han recibido documentación impresa	$100 * (\text{N}^\circ \text{ de recibos} / \text{n}^\circ \text{ de registros de fichas de invitados})$	Trimestral	100%
Proceso de Autoevaluación . PG 13.- Satisfacción del usuario.	Contestar el 95 % de las Quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción.	Porcentaje de quejas contestadas en 10 días hábiles.	$100 * (\text{N}^\circ \text{ Quejas} > 10 \text{ días por } 100 / \text{n}^\circ \text{ de quejas})$	Trimestral	95%

Fecha: 18 de Febrero de 2.009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Carlos Morillas Pérez

<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.