



Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: 12 (Servicio de Alumnos)

Servicios:

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Daniel Morán Gutiérrez	24272899X	danielmg@ugr.es	
Olga María Fernández Santos	44292710T	omfernandez@ugr.es	
Palmira Salaberry Martín	74651473M	psalaberry@ugr.es	
Javier Molina Villanueva	24264583C	javiermv@ugr.es	
Adela Blanes Restoy	24220506B	ablanes@ugr.es	

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
<b>GESTIÓN DE LAS PRUEBAS DE ACCESO A LA UNIVERSIDAD</b>	RESOLVER AL MENOS EL 90% DE LAS INCIDENCIAS ADMINISTRATIVAS SURGIDAS DURANTE LOS DÍAS DE CELEBRACIÓN DE LA PRUEBA DE ACCESO (SELECTIVIDAD), DENTRO DE ESE MISMO PERIODO DE TIEMPO	PORCENTAJE DE INCIDENCIAS RESUELTAS DURANTE LOS DÍAS DE EXAMEN	$100 \cdot (\text{N}^\circ \text{ DE INCIDENCIAS RESUELTAS} / \text{N}^\circ \text{ DE INCIDENCIAS TOTALES})$	En cada convocatoria	90%
<b>TRAMITACIÓN DE ASUNTOS RELACIONADOS CON LA GESTIÓN ACADÉMICA (ASUNTOS GENERALES)</b>	ELABORAR LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN DE LAS SOLICITUDES DERIVADAS AL ÁREA DE ASUNTOS GENERALES Y ACADÉMICOS, QUE SE TRAMITEN CON INFORME O REALIZACIÓN DE CUALQUIER OTRO ACTO DE INSTRUCCIÓN, EN UN PLAZO MÁXIMO DE 15 DÍAS HÁBILES DESDE LA ENTRADA DE LA SOLICITUD EN EL SERVICIO DE ALUMNOS	Tiempo de elaboración de la propuesta de resolución	MEDIA DEL TIEMPO DE ELABORACIÓN DE LA PROPUESTA DE RESOLUCIÓN (EXCLUYENDO EL TIEMPO DE ELABORACIÓN DEL INFORME, YA QUE NO DEPENDE DE ESTA UNIDAD)	Trimestral	15 días hábiles

Fecha: 5 de mayo de 2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Ramón Madrid Pérez

<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.