

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios.¹

Unidad Funcional: 03 CENTROS ACADÉMICOS

Servicios: GESTIÓN ACADÉMICA, ATENCIÓN AL USUARIO

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
BARROS JÓDAR, JUAN ANTONIO	24294280R	ibarros@ugr.es	
BENAVIDES LÓPEZ, GERARDO	24102799H	gebelo@ugr.es	
DIEGO JIMÉNEZ, ELIA MARÍA DE	24271808T	ediego@ugr.es	
FERNÁNDEZ MARTÍNEZ, LUIS GERARDO	24104955N	luisgerardo@ugr.es	
MOLINA CASTRO, LUIS MIGUEL	24062031Y	luismiguelmolina@ugr.es	
OCAÑA SOTO, PILAR	24094233P	soto@ugr.es	
OSORIO VIEDMA, JOSÉ	24096899Y	josorio@ugr.es	
RUIZ CEBRIÁN, CONCEPCIÓN	24283140Q	cr Ruiz@ugr.es	
RUIZ MARTÍN, JESÚS MOISÉS	24213319T	moir Ruiz@ugr.es	

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios.²

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estandar
GESTIÓN ACADÉMICA	Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles	Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido	$100 * (\text{N}^\circ \text{ de títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido} / \text{N}^\circ \text{ total de títulos puestos a disposición de los estudiantes})$	Anual	90%
ATENCIÓN AL USUARIO	Responder al 90% de las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo establecido	$100 * (\text{N}^\circ \text{ total de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo establecido} / \text{N}^\circ \text{ total de quejas y sugerencias})$	Anual	90%

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

² 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.

Fecha: 6-5-2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Antonio Barros Jódar