

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

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	fhuigas@ugr.es	
María Carmen Roldán Benítez	24199225-M	mcr@ugr.es	
Juan Carlos Morillas Pérez	24165623-Y	juanc@ugr.es	
Francisco Muelas González		pacom@ugr.es	
Dolores López Rodríguez	74725260-P		

¹ 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.²

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

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.

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

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	juanc@ugr.es	
Francisco Muelas González		pacom@ugr.es	
Dolores López Rodríguez	74725260-P		

¹ 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.²

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

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.

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

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	juanc@ugr.es	
Francisco Muelas González		pacom@ugr.es	
Dolores López Rodríguez	74725260-P		

¹ 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.²

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

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.

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

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	fhuigas@ugr.es	
María Carmen Roldán Benítez	24199225-M	mcr@ugr.es	
Juan Carlos Morillas Pérez	24165623-Y	juanc@ugr.es	
Francisco Muelas González		pacom@ugr.es	
Dolores López Rodríguez	74725260-P		

¹ 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.²

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

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.

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: 33 Servicios Jurídicos

Servicios:

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Juan Luis Ruiz-Rico Diez			
Arturo Roldán Garzón			
Mercedes Villar Mercado			
Juan de Dios Solis			
Encarnación Lozano			

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
Incoación y propuesta de resoluciones en materia disciplinaria	Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de expedientes disciplinarios en un plazo de 20 días	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria elaborada en un plazo de 20 días	$100 * (\text{N}^\circ \text{ de proyectos de resolución en plazo máx 20 días} / \text{N}^\circ \text{ total de proyectos de resolución})$	Anualmente	95%
Propuesta de resolución de recursos y reclamaciones en vía administrativa.	Reducción del 25% de los plazos legalmente establecidos en los recursos y reclamaciones en vía administrativa	Porcentaje de recursos resueltos en un plazo de antelación del 25 % sobre lo legalmente establecidos	$100 * (\text{Número de Recursos que hayan reducido el 25 \% del plazo legalmente establecido} / \text{Número de Recursos Totales})$	Anualmente (curso Académico)	90%

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Luis Ruiz-Rico Diez

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.

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: CSIRC

Servicios:

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico
Juan Martos Moya	242257542-S	Jmartos@ugr.es
Antonio Muñoz Ropa	75124202-W	Aropa@ugr.es
María Isabel López Sánchez-Huete	26.740.062-D	Marisa@ugr.es
Yolanda Martínez Sánchez	26478776-A	Yolanda@ugr.es
Felisa Álvarez Rosales	24190529A.	Felisa@ugr.es

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
S.10. Servidor de archivos para administración UGR	Garantizar que el 100% de los ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP, contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.	Porcentaje de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre.	$100 * (\frac{\text{n}^\circ \text{ de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen 5 o más aplicaciones de software libre}}{\text{n}^\circ \text{ de ordenadores totales de la Red Administrativa}})$	anual	100%

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.

			con Windows XP)		
S.10. Servidor de archivos para administración UGR	Mantener activo el servidor de archivos de admon. UGR al menos el 97% del año.	Porcentaje de disponibilidad del servidor de archivos.	100*(1 - horas de parada / 24 x 365)	Anual	97%
S.16. Videoconferencia	Garantizar la prestación del servicio de Videoconferencia a al menos en el 92% de las ocasiones.	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas.	100*(nº de demandas resueltas/ nº de demandas planteadas)	Semestral	92%
S.18. Gestión de denuncias de seguridad informática.	Resolver el 95% de las incidencias de seguridad planteadas en un máximo de 10 días.	Porcentaje de incidencias de seguridad resueltas en menos de diez días.	(Nº de incidencias de seguridad resueltas en menos de diez días/ Nº de incidencias de seguridad totales)	Anual	95%
S.21. Préstamo de dispositivos informáticos (Tablet PC, portátiles, proyectores)	Garantizar la disponibilidad del servicio 'tablet PC' en el 98% de los casos.	Porcentaje de disponibilidad del servicio 'Tablet PC'	100*(nº peticiones atendidas / nº peticiones totales)	Anual	98%

Fecha: Juan Martos Moya

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional):