



Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: Unidad Central de Servicios

Servicios: Conserjerías, Correos, Limpieza y Seguridad

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Manolo Garrido Maldonado	24298916-Z	garrote@ugr.es	
Luis Pérez Carrillo	24102562-B	lupeca@ugr.es	
Francisco Jiménez Jiménez	24260249-X	franciscojimenez@ugr.es	
M ^a Luz Madrid Fernández	24187413-S	luz@ugr.es	
Ángeles Fernández Hidalgo	24215977-J	hidalfer@ugr.es	
Juan Caro Sánchez	24155733	juancaro@ugr.es	
Juan Luis Huertas Ruiz	24159360-E	juanluishuertas@ugr.es	
José Marín Garrido	24176924-Z	pepemartin@ugr.es	
Macarena Saavedra López	74690295-A	msaavedra@ugr.es	
María Castellanos González	79261877-J	mcastellanos@ugr.es	

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
Apoyo a labores administrativas: recepción y traslado de la correspondencia, gestión de material de oficina,...	Comunicar al menos el 95 % de las incidencias asociadas a mantenimiento ocurridas en los servicios en los que presta su apoyo el personal de conserjería, en un máximo de dos horas.	% de incidencias tramitadas en el plazo máximo de 2 horas	$100 * (\text{N}^\circ \text{ de incidencias tramitadas en un máximo de dos horas} / \text{N}^\circ \text{ incidencias totales})$	Mensual	95%
Limpieza de aquellas instalaciones en las que desempeñan su labor personal propio de la UGR	Revisar al menos el 90 % de la documentación recibida por parte de la Encargada de equipo de limpieza en un máximo de 48 horas, y comunicar al menos el 90% de las posibles incidencias detectadas en las 48 horas siguientes a su recepción	% de documentos revisados en las 48 horas posteriores a su recepción % de incidencias comunicadas en las 48 horas posteriores a su detección	$100 * (\text{N}^\circ \text{ de documentos recibidos revisados en un máximo de 48 horas} / \text{N}^\circ \text{ total de documentos})$ $100 * (\text{N}^\circ \text{ de incidencias comunicadas en un máximo de 48 horas} /$	Mensual	Revisión de documentación: 90% Incidencias comunicadas: 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.

			N° total de incidencias detectadas)		
--	--	--	-------------------------------------	--	--

-Fecha: 27/02/09

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Manolo Garrido Maldonado