

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: 08 SERVICIO DE HABILITACIÓN Y SEGURIDAD SOCIAL

Servicios:

- Elaboración y pago de la nóminas del Personal de Administración y Servicios (funcionario, laboral fijo y eventual), personal docente (funcionario, contratado administrativo, contratado laboral, y plazas vinculadas, es decir, aquellas en las que se desarrollan funciones docentes, investigadora y de asistencia sanitaria), y nóminas complementarias.
- Emisión de certificados de la renta y certificados de retribuciones pagadas.
- Gestión de altas, bajas y ceses en la Seguridad Social, y trámite de todos los procesos relativos a la Incapacidad Temporal, y a los permisos por maternidad y paternidad, de todo el personal de la Universidad que está cotizando.
- Emisión de certificados relativos a las cotizaciones.
- Atención al usuario, e información personalizada y a través de la Web del Servicio.

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Elisa Jiménez Contreras	24057063	elisajimenez@ugr.es	
Francisco García Jaldo	23678283	pjaldo@ugr.es	
Isabel Moreno Ballesteros	24240259	isabelmoreno@ugr.es	
Laura Plaza Montoya	45308463-G	lplaza@ugr.es	
Nicolás García Valenzuela	24273961 Z	nicolasgarcia@ugr.es	

<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
Atención al usuario, e información personalizada y a través de la página Web del Servicio	Asegurar que, al menos, el 85% de los usuarios tengan una valoración positiva <sup>(*)</sup> respecto a la estructura e información disponible en la página Web del Servicio. (Medida a través de la encuesta de satisfacción de usuarios)	Porcentaje de usuarios con valoración positiva respecto a la estructura e información disponible en la página Web del Servicio.	$100 * (\text{N}^\circ \text{ usuarios con valoración positiva en la encuesta} / \text{N}^\circ \text{ de encuestas totales distribuidas}) (*)$	Semestralmente	Al menos, el 80% de los usuarios con valoración positiva.
Emisión de certificados de la Renta y certificados de retribuciones pagadas	Asegurar que el 100% de los certificados de la renta puedan estar disponibles en el Acceso Identificado de la web de la UGR a partir del 28 de febrero	Porcentaje de usuarios que tienen disponible el certificado de la renta a partir del día 28 de febrero en el acceso identificado.	$100 * (\text{Número de usuarios que tienen disponible el certificado de la renta en su Acceso Identificado a partir del 28 de febrero} / \text{Número de usuarios totales})$	Anualmente	Mínimo: 80% de los usuarios deben tener el certificado de la renta en su acceso identificado a partir del 28 de febrero.
	Remitir a los usuarios que no tenga posibilidad de entrar en el Acceso Identificado de la web de la UGR los Certificados de la Renta, el día 15 de marzo como fecha máxima	Fecha en la que se envían los Certificados de la Renta a los usuarios	Registrar la fecha	Anualmente	Fecha máxima: 30 de marzo

<sup>(\*)</sup> Para medir este compromiso se utiliza los siguientes ítems:

- ÍTEM 1: *La página Web del Servicio le ha permitido encontrar la información que buscaba.* Para este ítem se considera valoración positiva la respuesta SI
- ÍTEM 2: *¿Cómo valora la información disponible en la Web del Servicio?:* Para este ítem se considera valoración positiva las respuestas EXCELENTE o BUENA.

Fecha: 17 de febrero de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): FRANCISCO GARCÍA JALDO.

<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.