





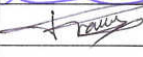
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: LABORATORIOS (UF35)

Servicios: LABORATORIOS

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Ana Castellano Peña	7587644T	anacastellano@ugr.es	
Antonio Muñoz Gijón	23791420	amunoz@ugr.es	
Juan Antonio Sánchez Huertas	24.222.388	san65@ugr.es	
Ricardo Chacón González	24228853G	ricar66@ugr.es	
Francisco M. Illeras García	24.271.217-F	filleras@atc.ugr.es	

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

<b>Servicio</b>	<b>Compromiso asociado</b>	<b>Indicador</b>	<b>Fórmula de Cálculo</b>	<b>Frecuencia de medición</b>	<b>Estándar</b>
Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.	Responder a las quejas formales recibidas en un plazo de 5 días en el 90% de los casos.	% de quejas formales respondidas en el plazo de 5 días	$100 * (\text{N}^\circ \text{ quejas formales respondidas en plazo} / \text{total de quejas recibidas})$	Anual	El 90% en 5 días
Gestionar los equipos e instrumental de laboratorio.	Garantizar que, al menos, el 80% del equipamiento e instrumental de laboratorio se encuentra en condiciones óptimas de uso.	% de equipamiento e instrumental en condiciones óptimas de uso	$100 * (\text{N}^\circ \text{ equipos en condiciones óptimas de uso} / \text{total de equipos})$	Semestral	80%