

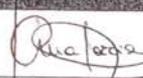
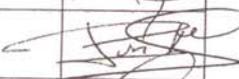
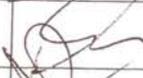
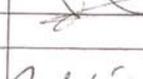
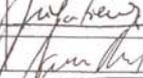
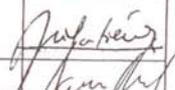
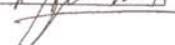
Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: 04 Institucional

Servicios: Gabinete del Rectorado, Inspección de Servicios de la UGR, Gabinete de Relaciones Institucionales y Protocolo, Coordinación de Colegios Mayores Universitarios, Consejo Social, Defensor Universitario de la UGR, Vicerrectorado de Extensión Universitaria y Cooperación al Desarrollo, Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo, Vicerrectorado de Estudiantes, Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, Vicerrectorado de Calidad Ambiental, Bienestar y Deporte, Vicerrectorado de Enseñanzas de Grado y Posgrado, Centro de Enseñanzas Virtuales de la UGR, Comisionado para la Fundación General de la Universidad, Gabinete de Gerencia, Secretaría General de la UGR, Gabinete de Comunicación, Secretariado de Documentación, Edición e Información

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Ana Garrido Assens	24.124.533 V	anagarrido@ugr.es	
Purificación Medina Sánchez	24.205.648 B	purimedina@ugr.es	
Paco Poyatos Martínez	24.208.997 W	pacopo@ugr.es	
Jorge Martínez Ruiz	24.232.855 D	jorgem@ugr.es	
Elena Morales Torres	24.297.521	melenamorales@ugr.es	
Concepción Galán Megías	24.113.698	cgalan@ugr.es	
José Gutiérrez Rodríguez	23.769.483 H	jugutierrez@ugr.es	
Ignacio Martín Ramos	45.056.512	secredei@ugr.es	

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

	H		
María José Estévez Salamanca	24.112.662 Z	jeztevez@ugr.es	

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios.¹

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
Administración del Defensor Universitario	Contestar el 80% de los correos electrónicos recibidos en un plazo máximo de 48 horas	Porcentaje de correos contestados en plazo	$100 * (\text{Número de correos contestados en plazo} / \text{número de correos recibidos})$	Mensual	80%
Administración del Gabinete del Rectorado	Elaboración de un sistema para que todos los servicios autorizados visualicen la Agenda del Rector (intranet) en tiempo real	Número de servicios autorizados que visualizan la Agenda del rector en plazo	$100 * (\text{Número de servicios autorizados que visualizan la Agenda del rector} / \text{Número de servicios autorizados})$	Mensual	100%

Fecha: 18/02/2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Ana Garrido Assens

¹ 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.