

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

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

Unidad Funcional: 17

Servicios: Área de Obras, Área de Equipamiento, Área de Mantenimiento, Área de Jardines

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

Nombre y Apellidos	NIF	Dirección de Correo electrónico	Firma
Manuel Jiménez Domínguez	23675219-P	manueljd@ugr.es	
Antonio Arráez Medina	23585335-P	arraez@ugr.es	
Francisco Andrés González Gámez	29080232-K	fcogonzalez@ugr.es	
Juan Dugo Rossi	30526842-T	jmdugorossi@yahoo.es	
Salvador García Bueno	24178366-F	salvadorgarcia@ugr.es	
Trinidad Gómez Carrasco	75108938-T	tgomez@ugr.es	

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

Servicio	Compromiso asociado	Indicador	Fórmula de Cálculo	Frecuencia de medición	Estándar
Unidad Técnica (todas las Áreas)	Obtener en un 80% de las encuestas realizadas a nuestros usuarios, una valoración igual o mayor a Buena y Excelente en la prestación de nuestros servicios	Porcentaje de encuestas con una valoración Buena y Excelente	$100 * (\text{n}^\circ \text{ encuestas (calificación buena y excelente) / n}^\circ \text{ total de encuestas realizadas})$	Anual	80 %
Jardines	Responder en un 90% a las solicitudes de trabajos extraordinarios procedentes del Vicerrectorado de Infraestructura y Campus, Centros y/o Facultades en un plazo de 3 semanas desde su recepción; emitiendo un informe y/o presupuesto.	Porcentaje de solicitudes de trabajos extraordinarios respondidos en plazo	$100 * (\text{n}^\circ \text{ de solicitudes respondidas en plazo / n}^\circ \text{ total de solicitudes})$	Semestral	90 %

Fecha: 22/05/2009

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): D. Manuel Jiménez Domínguez

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.