

rismo, Comercio y Deporte y en el de la Delegación Provincial, sita en Plaza de la Constitución, 13, de Jaén, así como en la página web de dicha Consejería, a partir del mismo día de la publicación de la presente Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Tercero. Los plazos establecidos en dicha Resolución se computarán a partir del día siguiente al de la publicación de esta Resolución en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Jaén, 23 de junio de 2009.- La Delegada, Antonia Olivares Martínez.

CÁMARA DE CUENTAS DE ANDALUCÍA

RESOLUCIÓN de 16 de junio de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de la Empresa Pública Hospital de Poniente de Almería, correspondiente al ejercicio 2005.

Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número

RESOLUCIÓN de 16 de junio de 2009, por la que se ordena la publicación del Informe de Fiscalización de Regularidad de determinadas áreas del Ayuntamiento de Roquetas de Mar (Almería), correspondiente al ejercicio 2006.

Ver esta disposición en fascículo 2 de 2 de este mismo número

UNIVERSIDADES

RESOLUCIÓN de 16 de junio de 2009, de la Universidad de Granada, por la que se aprueban los nuevos compromisos a incluir en las Cartas de Servicios de las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada.

Vistos los proyectos de las Cartas de Servicios elaborados por las Unidades Funcionales y Servicios de la Universidad de Granada, se procede a incluir los nuevos compromisos en las Cartas de Servicios siguientes: Archivo Universitario; Becas; Biblioteca Universitaria; Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta; Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones; Económica; Gabinete de Acción Social; Laboratorios; Servicio de PDI; Servicio de Gestión de Investigación (publicadas en el BOJA núm. 67, de 7 de abril de 2009); Centros Académicos; Departamentos; Editorial Universidad de Granada; Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio; Servicios Jurídicos (publicadas en el BOJA núm. 87, de 8 de mayo de 2009); Extensión Universitaria; Ordenación Académica; Prevención; Oficina de Relaciones Internacionales; Residencias y Colegio Mayor; Servicio de Alumnos; Servicio de Asistencia Estudiantil; Servicio de Asuntos Generales; Servicio de Habilitación y Seguridad Social; Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado; Centro de Promoción de Empleo y Prácticas; Servicio de PAS y Unidad Central de Servicios (publicadas en el BOJA núm. 92, de 15 de mayo de 2009) y, en el marco del Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, en el ámbito de la Administración General del Estado y del Convenio suscrito con la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, de 26 de marzo del 2007, para la aplicación del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre –modi-

ficado por el Decreto 177/2005, de 19 de julio–, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios públicos y se establecen los Premios de la Calidad de los Servicios Públicos, y en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 de este último Decreto,

DISPONGO

1.º Conforme a lo acordado por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada de 14 de mayo de 2009, ordenar la publicación de la presente Resolución, por la que se procede a incluir los nuevos compromisos en las Cartas de Servicios siguientes: Archivo Universitario; Becas; Biblioteca Universitaria; Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta; Centro de Servicios de Informática y Redes de Comunicaciones; Económica; Gabinete de Acción Social; Laboratorios; Servicio de PDI; Servicio de Gestión de Investigación (todas las Cartas de Servicios anteriores publicadas en el BOJA núm. 67, de 7 de abril de 2009); Centros Académicos; Departamentos; Editorial Universidad de Granada; Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio; Servicios Jurídicos (publicadas en el BOJA núm. 87, de 8 de mayo de 2009); Extensión Universitaria; Ordenación Académica; Prevención; Oficina de Relaciones Internacionales; Residencias y Colegio Mayor; Servicio de Alumnos; Servicio de Asistencia Estudiantil; Servicio de Asuntos Generales; Servicio de Habilitación y Seguridad Social; Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado; Centro de Promoción de Empleo y Prácticas; Servicio de PAS y Unidad Central de Servicios (publicadas en el BOJA núm. 92 de 15 de mayo de 2009), y que se contienen en los Anexos I, II, III, IV, V, VI, VII, VIII, IX, X, XI, XII, XIII, XIV, XV, XVI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII, XXIV, XXV, XXVI, XXVII y XXVIII, en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

2.º Los presentes nuevos compromisos de las Cartas de Servicios de la Universidad de Granada tendrán efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Granada, 16 de junio de 2009.- El Rector, Francisco González Lodeiro.

ANEXO I

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 01 Bibliotecas.

Servicios: Archivo Universitario de Granada.

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

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Poner a disposición del personal de administración y actualizar anualmente una guía de formación virtual para facilitar el acceso y trabajo en los Archivos de Oficina	Número de actualizaciones de la guía de formación virtual
Posibilitar la consulta a través del OPAC (catálogo en línea) de al menos 1000 registros correspondientes a la documentación histórica conservada en el Archivo Universitario	Número de registros disponibles

Fecha:
Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Rosario Jiménez Vela.

ANEXO II

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: UF-11 BECAS.

Servicios:

1. Gestionar las Becas del Ministerio de Educación, Política Social y Deporte (MEPSYD), para alumnos universitarios.
 2. Gestionar las Becas del Plan Propio de la Universidad de Granada.
 3. Tramitar las solicitudes de Becas de la Comunidad Autónoma del País Vasco.
 4. Informar y asesorar al usuario.
- Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Enviar semanalmente el 100% de las propuestas de concesión de becas al MEPSYD	Porcentaje de propuestas de concesión de Becas enviadas al MEPSYD en 7 días o antes
Nivel medio de satisfacción general sea como mínimo de tres sobre cinco en la encuesta de satisfacción	Nivel Medio de satisfacción

Fecha: 20 de febrero de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Pilar Illa Valdivieso.

ANEXO III

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 01 – Bibliotecas.

Servicios: Biblioteca Universitaria de Granada.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Reconvertir al menos 5000 registros anuales, integrándolos en el catálogo informatizado, de los catálogos manuales ubicados en las Bibliotecas de los Centros	Núm. de registros reconvertidos en el catálogo informatizado
Digitalizar con alta calidad y poner en consulta, al menos 30000 páginas anuales de las obras más valiosas del fondo antiguo de la Biblioteca	Núm. de páginas digitalizadas con alta calidad

Fecha: 5.5.2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): M.ª José Ariza Rubio, Directora de la Biblioteca Universitaria de Granada.

ANEXO IV

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

Servicios: Centro de Formación Continua y Aula Permanente de Formación Abierta.

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

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
A que al menos el 10 % de los cursos de posgrado tengan programa de prácticas	% de cursos de posgrado con programa de prácticas
A que en el Aula Permanente el tiempo de pago de las nóminas del profesorado, se efectúe en el 95% de los casos, en menos de 15 días tras la presentación en el centro, por parte de los Directores y Coordinadores, de los Certificados de Docencia	Porcentaje de nóminas pagadas en el plazo establecido

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): M.ª Angustias Garrido Martín.

ANEXO V

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: CSIRC.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Garantizar que el 100% de los ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP, contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre	Porcentaje de ordenadores de la Red Administrativa con Windows XP que contienen un mínimo de 5 aplicaciones de software libre
Mantener activo el servidor de archivos de admón. UGR al menos el 97% del año	Porcentaje de disponibilidad del servidor de archivos
Garantizar la prestación del servicio de Videoconferencia al menos en el 92% de las ocasiones	Porcentaje de demandas de videoconferencia resueltas
Resolver el 95% de las incidencias de seguridad planteadas en un máximo de 10 días	Porcentaje de incidencias de seguridad resueltas en menos de diez días
Garantizar la disponibilidad del servicio 'tablet PC' en el 98% de los casos	Porcentaje de disponibilidad del servicio 'Tablet PC'

Fecha: Juan Martos Moya.
Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional):

ANEXO VI

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 05 Económica.

Servicios: Oficina de Control Interno, Gestión Económico-Financiera, Contabilidad y Presupuesto, Contratación y Gestión Patrimonial, Administración de Servicios Centrales.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Emisión del 90% de los documentos de pago de anticipos antes de 4 días	Porcentaje de documentos de pago de anticipos antes de 4 días
Envío del 90% de los ingresos de capítulo VI, comunicados vía email, antes de 10 días	Porcentaje de envíos antes de 10 días

Fecha: 5 de mayo de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Antonio Pérez Álvarez.

ANEXO VII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Gabinete de Acción Social.

Servicios: Prestaciones Sociales a los empleados públicos de la Universidad de Granada.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Dar respuesta al 75 % de las demandas sociales de los usuarios con Recursos Propios de la universidad	Porcentaje de demandas sociales con respuesta
Resolver 100% de los Programas de Ayuda No Automáticos antes de seis meses desde la solicitud del usuario	Porcentaje de resoluciones resueltas en plazo

Fecha: 9 de febrero de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): E. Manuel Roca Aroca.

ANEXO VIII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Laboratorios (UF35).

Servicios: Laboratorios.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
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
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

ANEXO IX

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Personal Docente e Investigador (PDI).

Servicios:

- Gestionar los procesos de selección del profesorado funcionario y del profesorado contratado laboral.

- Tramitar los procesos relacionados con la vida administrativa y laboral del profesorado universitario e investigador.

- Elaborar y emitir certificaciones oficiales y personales del personal docente e investigador.

- Información y atención personalizada, y a través de la página web del Servicio.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Contestar al 85% de las llamadas recogidas en el contestador en un plazo máximo de dos días hábiles	Porcentaje de llamadas recogidas en el contestador contestadas en plazo
Disponer en la Web del Servicio de PDI de todos los modelos de solicitud existentes para los usuarios	Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la Web del Servicio de PDI

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Ildefonso Ruiz Rodríguez.

ANEXO X

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Servicio de Gestión de Investigación.

Servicios:

- Información y Difusión.

- Gestión de Grupos y Proyectos de Investigación.

- Gestión de Selección de Personal Investigador.

- Gestión de Personal Investigador.

- Gestión de la Ejecución del Plan Propio.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Tramitar ante el servicio de asuntos económicos la creación de al menos el 95% de los centros de gastos de proyectos concedidos (y en su caso el reconocimiento de crédito de la primera anualidad), en un plazo inferior a 7 días hábiles desde la comunicación de concesión al servicio	Porcentaje de tramitaciones de apertura de centro de gastos realizadas en el plazo establecido
Contestar al menos el 95% de las quejas en un plazo máximo de 5 días hábiles	% quejas contestadas en el plazo establecido

Fecha: 4.2.09.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Miguel Ángel Guardia López.

ANEXO XI

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 03 Centros Académicos.

Servicios: Gestión Académica, Atención al Usuario.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Poner a disposición de los estudiantes el 90% de los títulos recibidos en las Secretarías de los Centros enviados por el Servicio de Asuntos Generales de la UGR en un plazo máximo de 15 días hábiles	Porcentaje de los títulos puestos a disposición de los estudiantes dentro del plazo establecido
Responder al 90% de las quejas y sugerencias de las personas usuarias en un plazo máximo de 10 días hábiles	Porcentaje de quejas y sugerencias respondidas dentro del plazo establecido

Fecha: 6.5.2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Antonio Barros Jódar.

ANEXO XII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Departamentos.

Servicios:

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios²

Compromiso asociado	Indicador
Actualizar la página web como mínimo una vez al mes	Número de actualizaciones de la página web al mes
Colgar en la página web al menos el 50% de los impresos normalizados	Porcentaje de impresos normalizados y puesto en la web

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): José Antonio López Fernández.

ANEXO XIII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Editorial Universidad de Granada.

Servicios: Editorial Universidad de Granada.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
A que al menos en el 100% de los casos, el plazo de toma de decisión sobre la publicación de un libro no supere los seis meses desde la entrada a la EUG de la solicitud de publicación	Porcentaje de solicitudes que se resuelven en un tiempo inferior a seis meses desde la entrada a la EUG de las solicitudes de la publicación
A que al menos seis títulos agotados sean presentados anualmente ante el Consejo Editorial para su reedición	Núm. de títulos agotados propuestos para su reedición

Fecha: 25.2.09.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Yolanda Ortiz Alejo.

ANEXO XIV

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudios.

Servicios: Servicio de Evaluación, Calidad y Planes de Estudio.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Enviar por correo postal el certificado del CAP, al 100% de las personas que lo soliciten en un máximo de 5 días hábiles	Porcentaje de certificados del CAP enviados por correo postal en plazo en relación a los solicitados
Realizar el 90% de los certificados de Satisfacción de Encuestas del Alumnado sobre la actuación docente del profesorado en 7 días hábiles desde su solicitud	Porcentaje de certificados de Satisfacción de Encuestas del Alumnado sobre la actuación docente del profesorado realizados dentro del plazo de 7 días hábiles

Fecha: 20.4.09.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): María Jesús Moreno Moya.

ANEXO XV

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 33 Servicios Jurídicos.

Servicios:

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Elaborar el 95% de las propuestas de resolución de expedientes disciplinarios en un plazo de 20 días	Porcentaje de propuestas de resolución en materia disciplinaria elaborada en un plazo de 20 días
Reducción del 25% de los plazos legalmente establecidos en los recursos y reclamaciones en vía administrativa	Porcentaje de recursos resueltos en un plazo de antelación del 25% sobre lo legalmente establecidos

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Luis Ruiz-Rico Díez.

ANEXO XVI

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Extensión Universitaria.

Servicios:

1. Diseñar, planificar, gestionar, coordinar y ejecutar las actividades de formación y difusión cultural correspondientes a las siguientes áreas:

- Cátedra Antonio Domínguez Ortiz, Cátedra Fernando de los Ríos, Cátedra Federico García Lorca y la Cátedra Emilio García Gómez.

- Aula de Ciencia y Tecnología y Aula de Artes Escénicas.

- Seminario de Medio Ambiente y Calidad de Vida/Cátedra José Saramago y Seminario de Estudios Asiáticos.

- Grupo de Teatro de la Universidad de Granada.

2. Difundir actividades culturales.

3. Colaborar y/o coproducir ciclos, conferencias, seminarios y representaciones teatrales.

4. Incentivar la creatividad artística y colaborar con Teatros locales y otras Instituciones.

5. Conceder los Premios de la Universidad de Granada a la creación artística y científica para estudiantes universitarios en su modalidad Federico García Lorca (Cuento, Poesía y Teatro).

6. Contribuir a la formación cultural de la comunidad universitaria y otros grupos de interés.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Realizar al menos 2 representaciones teatrales en Granada y otras 2 fuera de la provincia de Granada del Grupo de Teatro durante el curso académico	Número de representaciones teatrales del Grupo de Teatro
Realizar al menos 4 actividades en colaboración con instituciones externas durante el curso académico	Número de actividades realizadas con instituciones externas

Fecha: 29.4.09.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Manuela Maldonado Moreno.

ANEXO XVII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 30.-Ordenación Académica.

Servicios:

Elaboración, gestión y seguimiento del Plan anual de Ordenación Docente.

Gestión académica de profesorado.

Gestión de estadísticas, para uso interno y externo a la UGR.

Gestión del proceso de automatrícula.

Gestión de trámites administrativos relacionados con la contratación de profesorado.

Gestión del programa de Apoyo a la Docencia Práctica.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Realizar la alteración de matrícula a través de Internet en el 100% de los centros de la ugr	Porcentaje de Centros de la UGR que realizan la alteración de la matrícula a través de Internet
Obtener una calificación de 3 o mayor a 3 sobre cinco en el ítem «Satisfacción General» de las encuestas de satisfacción del usuario	Puntuación media ítem

Fecha: Granada, 25 de febrero de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): José A. Verdejo Cobos.

ANEXO XVIII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Prevención.

Servicios: Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, Servicio de Protección Radiológica y Unidad de Calidad Ambiental.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Responder al 95% de las solicitudes de información y asesoramiento que lleguen al correo oficial de la Unidad de Calidad Ambiental (uca@ugr.es) en un plazo no superior a 3 días hábiles	Porcentaje de solicitudes respondidas en plazo
Ofrecer asistencia psicosocial a todo el personal de la UGR que lo solicite	Porcentajes de solicitantes que reciben asistencia psicosocial

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Francisco Sicilia Gutiérrez.

ANEXO XIX

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Oficina de Relaciones Internacionales.

Servicios:

- Gestionar la movilidad internacional de estudiantes, profesores y P.A.S.
 - Gestionar los convenios, difundir los proyectos internacionales y asesorar en la elaboración y gestión económica de los mismos.
 - Atender e informar al usuario.
 - Mantener y fomentar la presencia institucional de la UGR en las redes y asociaciones internacionales de universidades.
- Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Realizar al menos dos Jornadas informativas anuales por centros para estudiantes de la UGR	Núm. jornadas informativas para estudiantes de la UGR realizadas anualmente
Realizar al menos dos jornadas de información anuales para solicitantes de proyectos	Núm. de jornadas informativas para solicitantes de proyectos realizadas anualmente

Fecha: 17.2.09

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Mercedes López Roldán.

ANEXO XX

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Residencias y Colegio Mayor.

Servicios: R.I. Corrala de Santiago.

R.I. Carmen de la Victoria

C.M. Isabel La Católica.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Entregar en el momento de la recepción del usuario, una subcarpeta, en la que se le informa de la normas de funcionamiento del Centro y donde recoge información sobre las actividades culturales de la Universidad y turísticas de la ciudad	Porcentaje de usuarios que han recibido documentación impresa
Contestar el 95 % de las Quejas presentadas en un plazo no superior a 10 días hábiles desde su recepción	Porcentaje de quejas contestadas en 10 días hábiles

Fecha: 18 de febrero de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Juan Carlos Morillas Pérez.

ANEXO XXI

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 12 (Servicio de Alumnos).

Servicios:

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Resolver al menos el 90% de las incidencias administrativas surgidas durante los días de celebración de la Prueba de Acceso (Selectividad), dentro de ese mismo periodo de tiempo	Porcentaje de incidencias resueltas durante los días de examen
Elaborar la propuesta de resolución de las solicitudes derivadas al área de asuntos generales y académicos, que se tramiten con informe o realización de cualquier otro acto de instrucción, en un plazo máximo de 15 días hábiles desde la entrada de la solicitud en el servicio de alumnos	Tiempo de elaboración de la propuesta de resolución

Fecha: 5 de mayo de 2009.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Ramón Madrid Pérez.

ANEXO XXII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Servicio de Asistencia Estudiantil.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Resolver en el momento, el 95% de las demandas de asesoría jurídica planteadas por los estudiantes in situ	Porcentaje de consultas de asesoría jurídica resueltas planteadas in situ en el momento
Garantizar el 90% del cierre de los expedientes de los visitantes séneca, antes del 31 de octubre, para cada curso académico	Porcentaje de expedientes séneca visitantes cerrados, antes de 31 de octubre

Fecha: 20 de febrero de 2009.

Fdo. Concepción Ramos González. Responsable de la Unidad Servicio Asistencia Estudiantil.

ANEXO XXIII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: 23 «Servicio de Asuntos Generales».

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Remitir al Ministerio competente en materia universitaria los expedientes de los Títulos oficiales con validez en todo el territorio nacional en un plazo medio de 18 días hábiles desde la entrada del expediente en el SAG (Sección de títulos)	Tiempo medio empleado en la remisión al Ministerio competente en materia universitaria, de los expedientes de Títulos Oficiales con validez en todo el territorio nacional, desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos)
Remitir a la Escuela de Posgrado los Títulos propios de la UGR, en un plazo medio de 20 días hábiles desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos)	Tiempo medio empleado en la remisión a la Escuela de Posgrado de los Títulos propios de la UGR, desde su entrada en el SAG (Sección de Títulos)

Fecha: 1 de abril de 2009.

Fdo. Antonia García Lledó. Jefa del Servicio de Asuntos Generales.

ANEXO XXIV

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

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.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Asegurar que, al menos, el 85% de los usuarios tengan una valoración positiva (*) 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
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
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

(*) 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 Sí.

- 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.

ANEXO XXV

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Servicio de Másteres Oficiales y Doctorado.

Servicios:

1. Gestionar la oferta y asignar la dotación económica de los Másteres Oficiales y Programas de Doctorado.

2. Tramitar el acceso y la preinscripción a los Másteres Oficiales, Másteres Erasmus Mundus y Doctorado.

3. Realizar la matriculación en los Másteres Oficiales y Doctorado.

4. Admisión de las Tesis Doctorales a depósito y tramitar los procesos relacionados con la defensa de las mismas.

5. Tramitación de:

- Los expedientes de Títulos de Máster Oficial y Doctor/a.

- La ordenación docente, actas, traslados de expediente, reconocimiento y transferencia de créditos, alteraciones de matrícula, certificados, becas, prueba de idioma, devolución de precios públicos.

- Todas las solicitudes presentadas por los distintos Coordinadores ante el Ministerio de Ciencia e Innovación a las convocatorias para la obtención de la mención de calidad a los Programas de Doctorado y Másteres Oficiales y convocatorias de ayudas para la movilidad de profesores y estudiantes.

- Los Premios Extraordinarios de doctorado.

- Las propuestas de Doctor Honoris Causa.

- Los convenios para programas de doctorado: interuniversitarios (Universidades Españolas), internacionales y cooperativos (Universidades Iberoamericanas).

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Gestionar administrativa-mente al menos dos Másteres Erasmus Mundus en donde la Universidad de Granada sea coordinadora y otros dos en donde sea socia	Número de Másteres Erasmus Mundus
Tramitar el 90% de las propuestas de Doctor Honoris Causa desde que se emite el informe favorable por la Comisión de Doctorado y es enviado a Secretaría General en el plazo máximo de 10 días	Porcentaje de propuestas de Doctor Honoris Causa tramitadas en plazo

Fecha: 30.4.09.

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): José Balderas Cejudo.

ANEXO XXVI

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Centro de Promoción de Empleo y Prácticas

Servicios:

1. Informar y orientar profesionalmente a los alumnos y titulados para mejorar sus posibilidades de inserción profesional.

2. Proporcionar un primer contacto con el mundo laboral mediante la realización de prácticas en empresas.

3. Asesorar y motivar a aquellos alumnos/as que tengan vocación empresarial, a través del programa de Junior Empresas, así como proporcionar la posibilidad de poner en práctica los conocimientos obtenidos en los estudios.

4. Gestionar y difundir ofertas de empleo para titulados universitarios.

5. Gestionar las ofertas de prácticas/empleo de empresas y entidades.

6. Dar cobertura legal para el desarrollo de prácticas.

7. Asesorar sobre estudios y titulaciones requeridas y competencias profesionales de las mismas.

8. Realizar actividades que favorezcan la contratación como es la organización de la Feria Internacional del Empleo para Universitarios.

9. Informar sobre oportunidades de trabajo o estancias prácticas en el extranjero.

10. Informar del acceso a la función pública.

11. Colaborar con los Centros Universitarios y las distintas titulaciones para la adquisición de competencias profesionales que mejoren la inserción laboral.

12. Elaborar estudios e informes sobre salidas profesionales e inserción laboral de los universitarios de la Universidad de Granada en el mercado de trabajo.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Realizar al menos 3 sesiones de introducción a la Función Pública al año	Número de sesiones de introducción a la Función Pública
Obtener de al menos el 50 % de las titulaciones, catálogos de habilidades y competencias para informar a los estudiantes y titulados sobre las salidas profesionales	Porcentaje de titulaciones con catálogos de habilidades y competencias

Fecha: 30.4.09

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Rafael Peregrín Espinosa.

ANEXO XXVII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Personal de Administración y Servicios (PAS).

Servicios:

- Gestión de los procesos de selección del personal, laboral y funcionario, de administración y servicios.

- Gestión de los procesos relacionados con la vida administrativa del personal de administración y servicios.

- Elaboración de certificaciones relativas a la vida administrativa del personal de administración y servicios.

- Gestión de los procesos de contratación temporal o nombramiento de interinos.

- Gestión de los procesos de promoción del personal de administración y servicios.

- Gestión de la formación del PAS.

- Gestión del Aula Virtual de Formación del PAS.

- Asesoramiento y apoyo a las distintas Unidades Funcionales para el logro de los objetivos de elaboración de un plan estratégico y de evaluación del desempeño, establecidos en el Complemento de Productividad para la Mejora y Calidad de los Servicios que presta el PAS (CPMCS).

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
Resolver el 95% de las incidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS en un plazo de 5 días hábiles tras recibir el comunicado en el Gabinete de Recursos Humanos y Organización	Porcentaje reincidencias de adscripción a unidades funcionales del PAS resueltas en plazo de cinco días hábiles tras recibir el comunicado en el Gabinete de Recursos Humanos y Organización
Disponer en la Web del Servicio de PAS de todos los modelos de solicitud existentes para los usuarios	Porcentaje de modelos de solicitud disponibles en la Web del Servicio de PAS

Fecha:

Fdo. (Responsable de la Unidad Funcional): Félix Raya Muñoz.

ANEXO XXVIII

Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad

Propuesta sobre la adquisición de nuevos compromisos de la Carta de Servicios¹

Unidad Funcional: Unidad Central de Servicios.

Servicios: Conserjerías, Correos, Limpieza y Seguridad.

Nuevos compromisos de mejora relacionados con la Carta de Servicios².

Compromiso asociado	Indicador
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

Compromiso asociado	Indicador
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

Fecha: 27.2.09

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

NOTAS DOCUMENTO:

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 Servicios y ser aprobadas por el Consejo de Gobierno.