



## CONTRATO-PROGRAMA 2011 CENTROS ACADÉMICOS

De una parte Doña Maña José León Guerrero, *Vicerrectora de Garantía para la Calidad de la UGR* y D. Andrés Navarro Galera, *Gerente de la UGR*, y por otra parte, Don/Doña Juan Antonio Barros Jódar, *como responsable de la Unidad Funcional CENTROS ACADEMICOS*, exponen:

Que realizada la evaluación del Servicio arriba indicado y de acuerdo con el Plan de Mejora de la Gestión y Garantía de la Calidad, se comprometen a realizar las acciones de mejora que se relacionan a continuación:

### Plan de Mejora de la Gestión y Garantía de la Calidad a realizar:

#### Acciones Estratégicas:

**Acción 1:** Mantenimiento del Sistema ISO 9001

**Acción 2:** Cumplimiento de los Compromisos establecidos en la Carta de Servicios.

#### Acciones Específicas:

**Acción 1:** Creación de una herramienta, de carácter opcional, para los Centros que forman parte de la Unidad Funcional, consistente en el envío de alertas, vía SMS, a los estudiantes, sobre temas de su especial interés.

**Indicador:** Puesta en marcha de la aplicación de alertas SMS para estudiantes.

**Fórmula de cálculo:** SI / NO

**Acción 2:** Propuesta a la Gerencia de un proyecto de e-administración para notificación de los requerimientos de pago a los estudiantes por correo electrónico.

**Indicador:** ¿Se ha realizado la acción prevista?

**Fórmula de cálculo:** SI / NO

**Acción 3:** Mejora del programa contador de atención a usuarios optimizando la interfaz, más fácil e intuitiva y con mayor contenido visual, de forma que permite la obtención de los mismos resultados con un 50% de interacciones, y la ampliación del número de conceptos (acciones y medios de presentación).

**Indicador:** Puesta en funcionamiento del nuevo programa contador de atención a usuarios.

**Fórmula de cálculo:** SI / NO

**Acción 4:** Implantación, en el 75% de los Centros que forman parte de la Unidad Funcional, de un nuevo registro, en el área de Conserjería, en el que queden debidamente inventariados todos los equipos audiovisuales del centro así como su estado de mantenimiento.

**Indicador:** Porcentaje de centros en los que se implanta el registro.

**Fórmula de cálculo:**  $(N^{\circ} \text{ de centros en los que se implanta dicho registro} / N^{\circ} \text{ total de centros de la Unidad Funcional}) * 100$

#### Compromisos:

La persona responsable del Servicio se compromete a promover y gestionar las acciones arriba mencionadas en los plazos indicados para cada una de ellas y a aportar los datos de los indicadores para el seguimiento de este contrato-programa a través de la memoria de seguimiento.

La Universidad de Granada se compromete a facilitar la gestión de este conjunto de acciones a través del Vicerrectorado para la Garantía de la Calidad y La Gerencia.

Granada, a 19 de Julio de 2011

Por la Universidad de Granada

Fdo: M<sup>a</sup> José León Guerrero

Fdo: Andrés Navarro Galera

Por la Unidad Funcional  
Centros Académicos

Fdo: Juan Antonio Barros Jódar