

## CONTRATO-PROGRAMA 2016 DE LA UF09 - GABINETE DE ACCIÓN SOCIAL

De una parte Doña María Teresa Pozo Llorente, Directora de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva de la Universidad de Granada y Doña María del Mar Holgado Molina, Gerente de la Universidad de Granada, y por otra parte, Don/Doña E. MANUEL ROCA AROCA, como responsable del Servicio, 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:* Incrementar la información al usuario habilitando en nuestra página Web un formulario de preguntas frecuentes (FAQ).

*Indicador:* Número de preguntas incluidas en el formulario

*Fórmula de cálculo:* Sumatoria de preguntas en el formulario

*Estándar:* 10

*Acción 2:* Elaborar una propuesta de modificación del Reglamento a la Comisión de Acción Social, con el objetivo de incluir al personal Investigador en Formación o Perfeccionamiento.

*Indicador:* Propuesta de modificación elaborada

*Fórmula de cálculo:* SI/NO

*Estándar:* SI

*Acción 3:* Optimizar la página Web del Gabinete dotándola de una mayor operatividad con el fin de facilitar el acceso a la información a las personas usuarias.

*Indicador:* Página Web optimizada

*Fórmula de cálculo:* SI/NO

*Estándar:* SI

*Acción 4:* Mejorar el uso de la administración electrónica del Gabinete facilitando a las personas usuarias que puedan aportar nuevos tipos de documentación (DNI y Libro de Familia) a través del acceso identificado.

*Indicador:* Tipos de documentación aceptada a través del acceso identificado

*Fórmula de cálculo:* Sumatoria del tipo de documentación aceptada

*Estándar:* 2

#### Compromisos:

El/la 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 de la Unidad de Calidad, Innovación y Prospectiva y la Gerencia.

Granada, a 19 de febrero de 2016

Por la Universidad de Granada

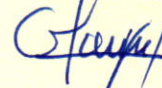


Fdo: Mª Teresa Pozo Llorente



Fdo: Mª del Mar Holgado Molina

Por la UF09 - Gabinete de  
Acción Social



Fdo: E. Manuel Roca Aroca