



# **CENTRO DE GESTIÓN CAMPUS DE ELCHE**

## **MEMORIA DE ACTIVIDADES AÑO 2011**

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



# MEMORIA DE ACTIVIDADES CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS DE ELCHE AÑO 2011

## 1. PRESENTACIÓN

## 2. DATOS SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN

### 2.0. DATOS GENERALES

### 2.1. DATOS SOBRE LA GESTIÓN ECONÓMICA

### 2.2. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DEL ALUMNADO

### 2.3. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

### 2.4. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

### 2.5. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

### 2.6. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DE DEPARTAMENTOS Y OTRAS UNIDADES

### 2.7. DATOS SOBRE LA GESTIÓN DEL REGISTRO GENERAL AUXILIAR Y DEL

### REGISTRO DEL CEGECA

CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



### **3. RESULTADOS ALCANZADOS**

**3.1. GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS**

**3.2. CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PACTADOS**

**3.3. CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (CARTA DE SERVICIOS)**

#### **CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## *1.- PRESENTACIÓN*

CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



Al objeto de promover la difusión de las actividades realizadas y los resultados alcanzados por el Centro de Gestión de Campus de Elche en el seno de la Universidad Miguel Hernández de Elche, nos es grato presentarles la MEMORIA DE ACTIVIDADES referente al año 2011.

El constante crecimiento del Campus de Elche desde la creación de la UMH nos ha obligado a adaptarnos con flexibilidad a los procesos establecidos con esfuerzo y dedicación y a crecer profesionalmente con ellos, siempre con una clara orientación de nuestras fuerzas hacia la satisfacción de nuestros clientes. Las decisiones y acciones emprendidas en este curso, junto con la demanda constante de nuestros clientes, han permitido alcanzar la mayoría de nuestros objetivos planificados y pactados a principios del año anterior.

El informe que presentamos ahora se divide en dos bloques; Por un lado el de las actividades de gestión, definidas en siete áreas (Económico-Presupuestaria, Alumnado, Recursos Humanos, Infraestructuras, Tecnologías de la Información, Departamentos y otras Unidades, y Registro General Auxiliar) que incluyen los datos más relevantes. Y por otro lado los objetivos pactados a principio del año anterior y su grado de cumplimiento. Hemos intentado sintetizar estos datos y presentarlos de forma clara y comprensible para una fácil lectura y mantener así una visión global de nuestra gestión.

Fdo.: Gregorio Martínez Almodóvar  
Gestor de Campus

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgce.elche@umh.es](mailto:cgce.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## *2.- DATOS SOBRE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN*

### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## DATOS GENERALES

AÑO: 2011

### **Recursos Humanos**

En este CEGECA hemos contado con cinco auxiliares administrativos, cinco gestores administrativos, uno de ellos en la modalidad teletrabajo y un gestor de Campus. Además de contar con tres emorgas desde mediados de julio hasta finales de octubre y cuatro infomatriculas durante la segunda quincena de julio, cinco infomatriculas durante el mes de septiembre y un infomatrícula durante el mes de octubre.

### **Recursos Técnicos**

15 ordenadores última generación con pantalla plana.  
1 impresora láser en red  
4 impresoras láser individuales  
1 fotocopiadora/impresora en red  
1 Escaner  
1 Fax  
3 Ordenadores con pantalla plana para Gestión y Consulta de Estudiantes y profesores  
Cableado Electrico y Técnico en regla a la prevención de Riesgos Laborales  
Un Sistema de Gestión de espera con conexión a Internet (SIGE)  
11 Teléfonos individuales  
1 Lectora de exámenes  
1 Plegadora

### **Infraestructuras**

Contamos con un Centro que tiene aproximadamente 240 m<sup>2</sup>, ubicado en la planta baja del edificio La Galia, en el que disponemos de una zona de archivo panelada, con puerta y cerradura. Disponemos de 2 mostradores, uno de uso habitual y otro de tamaño más reducido que usamos cuando hay plazos de entrega de documentación.

### **Otros recursos a destacar**

- Carta de Servicios
- WEB Propia
- Botiquín Primeros Auxilios
- Tablón de Publicaciones propio

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## DATOS GENERALES

AÑO: 2011

- Dispensador de Agua Mineral con cargo al presupuesto propio
- Iluminación Fluorescente denominada Luz de Día
- Una nevera
- Un microondas

### Recursos Económicos

Hemos trabajado con un presupuesto para gastos corrientes de 15.550,00 €.  
El año pasado hemos gestionado el 100% de nuestro presupuesto

### Mejoras producidas

Se ha reducido el plazo de los pagos. El cierre del ejercicio se ha gestionado mejor que nunca. Hemos hecho uso de la limitación de números del SIGE con muy buenos resultados ya que las colas se han reducido.

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## DATOS GESTION ECONOMICA

AÑO: 2011

**Importe ACF**

**350.000,00 €**

	<u>Importe en €</u>	<u>Cantidad de transacciones</u>
<u>Facturas Internas</u>	134.734,21 €	1341
<u>Pagos por transferencia</u>	3.967.968,27 €	18143
<u>Pagos por Cheque</u>	23.643,13 €	53
<u>Pagos por VISA</u>	10.646,86 €	49
<u>Pagos en Efectivo</u>	14.379,36 €	62
<u>Pagos Moneda Extranjera</u>	35.704,11 €	108
<u>Justificantes</u>	4.052.341,73 €	18415
<u>Cuentas Justificativas</u>	4.052.341,73 €	611
<u>Expedientes de Correo</u>	57.388,11 €	578

**Otras gestiones de  
Gestión Económica**

Se mandan para dar de alta en la aplicación Sorolla más de 100 terceros.

Desde este CEGECA se realizan las liquidaciones de los pagos por asistencia a las reuniones del Consejo de Gobierno por un total de 19.027,13€, siendo 277 el número de liquidaciones efectuadas y de la Junta Electoral, por importe de 11.008,03€, siendo 63 el número de liquidaciones practicadas.

### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

***DATOS GESTION ECONOMICA***

***AÑO: 2011***

---

Se han realizado 9 modificaciones presupuestarias de facturas internas por un importe de 14.308,23€. Se han realizado informes mensuales de los expedientes de correo.

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



## DATOS GESTION DEL ALUMNADO

AÑO: 2011

<i>Matrícula Ordinaria</i>	7770	<i>Matrícula Condicionadas</i>	63
<i>Infomatrículas</i>	5	<i>Subasta Plazas Vacantes</i>	97
<i>Modificaciones de Matrícula</i>	6210	<i>Anulaciones de Matrícula</i>	386

### *Escuela Politécnica Superior de Elche*

2477

<i>Ing Industrial</i>	386	<i>Ing Téc Teleco, Sistemas Telecomunicaciones</i>	157
<i>Ing Téc Industrial, Mecánica</i>	463	<i>Ing Téc Teleco, Sistemas Electronicos</i>	129
<i>2º Ciclo de Ing Industrial</i>	344	<i>2º Ciclo de Ing Telecomunicaciones</i>	84
<i>Ing Telecomunicaciones</i>	137	<i>Ing de Materiales</i>	15
<i>Masters Oficiales</i>	70		
<i>Grado Ing Mecánica</i>	262	<i>Grado Ing Tecnologías Telecomunicaciones</i>	162
<i>Grado Ing Eléctrica</i>	110	<i>Grado Ing Electrónica y Automática Ind.</i>	158

### *Facultad de Ciencias Sociales Y Jurídicas de Elche*

2838

<i>Licenciado en Derecho</i>	396	<i>Licenciado en Antropología Social y Cultural</i>	149
<i>Diplomado en Relaciones Laborales</i>	199	<i>Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado</i>	74
<i>Licenciado en Periodismo</i>	394	<i>Licenciado en Ciencias Actuariales y Financieras</i>	45
<i>2º Ciclo de Periodismo</i>	59	<i>Masters Oficiales</i>	672
<i>Grado Adm y Dir Empresas</i>	157	<i>Grado Estadística Empresarial</i>	30
<i>Grado en Derecho</i>	244	<i>Grado Relaciones Lab y RR HH</i>	158
<i>Grado en Periodismo</i>	261		

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



**DATOS GESTION DEL ALUMNADO**

**AÑO: 2011**

**Facultad de Ciencias Experimentales**

**598**

Diplomado en Estadística	34	2º Ciclo de Ciencias Ambientales	11
Licenciado en Ciencias y Técnicas Estadísticas	18	Licenciado en Bioquímica	17
Licenciado en Ciencias Ambientales	207	Masters Oficiales	20
Grado en Ciencias Ambientales	121	Grado en Biotecnología	170

**Facultad de Ciencias Sociosanitarias**

**1857**

Licenciado en Ciencias Actividad Física y Deporte	559	Licenciado en Psicología	482
2º Ciclo de Ciencias Actividad Física y Deporte	48	Masters Oficiales CCSSSS	181
Grado CC Actividad Física y Deporte	316	Grado en Psicología	271

Centros	4	Masters	14
Titulaciones de Grado	13	Asignaturas	1551
Titulaciones de solo Primer Ciclo	5	Número de Actas	2472
Titulaciones de 1er y 2º Ciclo	7	Tramitación Trabajos Fin Carrera	496
Titulaciones de Solo Segundo Ciclo	6	Títulos Tramitados	852

Solicitudes de Devolución de Precios Públicos	135
Importes de Devolución de Precios Públicos	33.079,25 €
Certificados Académicos con tasas	1011
Certificados Académicos sin tasas	4823

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



**DATOS GESTION DEL ALUMNADO**

**AÑO: 2011**

**Importe recaudado en tasas**

24.953,79 €

**Preinscripciones** 1864 **Traslados de Expediente** 176

**Solicitudes Reconocimientos de Formación** 58 **Traslados por Simultaneidad** 19

**Informes de 2º Ciclo** 317 **Traslados de expedientes PAU** 623

**Convalidación Parcial de Estudios Extranjeros** 3

**Solicitudes Becas MEC** 3271 **Recención y Gestión Becas SENECA** 89

**Solicitudes Becas Generalitat** 1931 **Recención y Gestión ERASMUS** 212

**Solicitudes de Convalidación** 1468

**Solicitudes de Adaptación** 1038

**Solicitudes Libre Elección** 1759

**Solicitudes Convocatoria de Diciembre** 5796

**Solicitudes, Entrega y Activación de TIU** 2077

**Otras Gestiones en materia de Estudiantes**

Revisamos periódicamente nuestra web. También tenemos colgada una encuesta para obtener feedback de los estudiantes, acerca de la opinión que les merece la propia web y el servicio que les presta el CEGECA.

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

**DATOS GESTION RRHH****AÑO: 2011**

---

<i>Liquidaciones de Comisiones de Servicio</i>	3685
<i>Importe Comisiones de Servicio</i>	868.314,50 €
<i>Trámites agencia de Viajes</i>	104
<i>Plazas de PDI / PAS</i>	99
<i>Tesis asistidas</i>	40
<i>Importe total de gestión Tribunales</i>	130.725,84 €

**Otras Gestiones de Recursos Humanos**

Se colabora en los procesos de bienvenida del nuevo personal de administración y servicios. También recogemos las solicitudes de TIUs tanto del PAS como del PDI y procedemos a su activación y entrega. Respecto a la Evaluación del Desempeño, se han fijado los objetivos y los correspondientes indicadores para un colectivo de 29 personas, se realizaron 29 entrevistas iniciales en las que se firmaron los pactos de objetivos individuales y a posteriori se han realizado algunas entrevistas de seguimiento.

---

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)web: <http://www.umh.es>



---

## *DATOS GESTION RRHH*

*AÑO: 2011*

---

### *Prevención de Riesgos Laborales*

Se mantienen actualizados los datos de los Planes de Emergencia del Campus de Elche. Se han propuesto personas para formar parte de los equipos de primeros auxilios y de evacuación de los edificios del Campus de Elche. Se han confeccionado tres ejemplares por edificio de archivadores con información sobre el procedimiento de evacuación y planos. Se ha hecho un seguimiento de las incidencias ocurridas. Durante el año pasado se ha realizado un simulacro de incendio, en el edificio Palacio de los Deportes.

CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



**DATOS GESTION INFRAESTRUCTURAS**

**AÑO: 2011**

<i>Empresas Colaboradoras</i>	2
<i>Número de Contratos Menores</i>	2
<i>Importe Gestión Contratos Menores</i>	1.636,99 €
<i>Número de Alauileres de espacios</i>	48
<i>Importe Alauileres de espacios</i>	10.216,27 €
<i>Número de Partes Mantenimiento</i>	11
<i>Apovos puntuales Reserva Aulas de Teoría</i>	1753
<i>Incidencias Planes de Emergencia v Evacuación</i>	22
<i>Número de peticiones de repuestos Botiquines y nuevos</i>	6

**CANTIDAD**

**IMPORTE**

<i>Justificantes Gasto Conserjerías</i>	20	799,15 €
<i>Justificantes Gasto Material Docente</i>	13	1.917,45 €

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

## DATOS GESTION INFRAESTRUCTURAS

AÑO: 2011

---

<p><i>Otros Apoyos a Infraestructuras</i></p>
---

Se ha participado en la Revisión Técnica posterior a la recepción del los Edificios por parte de la Universidad, tarea esta englobada en la colaboración con el Servicio de Prevención en materia de Planes de Emergencia y Evacuación.

Gestión y compra de material docente para las aulas del Campus.

Gestión y compra del material para las conserjerías de los edificios del Campus con cargo al presupuesto del CEGECA.

Gestión de las peticiones y reposiciones de botiquines de las conserjerías.

### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

**DATOS TECNOLOGIA INFORMACION**

**AÑO: 2011**

---

Número de Partes Informáticas

45

*Otros Apoyos en  
Tecnología*

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

## DATOS GESTION SOBRE UNIDADES

AÑO: 2011

---

### ***Gestión Departamentos***

Se han atendido las consultas del profesorado del Departamento de Física y Arquitectura de Computadores.  
Se han recepcionado, contabilizado y pagado sus justificantes de gasto, así como sus comisiones de servicio.  
Se ha efectuado un seguimiento de sus centros de gasto asociados a proyectos y se ha enviado dicha información a petición de responsables.  
Se han realizado las justificaciones económicas dependiendo del tipo de ayuda recibida (Becarios, Generalitat Valenciana, Ministerio, fondos UE, etc.).  
Hemos prestado apoyo administrativo a los Departamentos que lo han necesitado por baja del personal administrativo adscrito al mismo.

---

### ***Gestión sobre Centros de Investigación***

Se ha colaborado en la ejecución del Presupuesto

---

### ***Gestión Proyectos de Investigación***

Se han gestionado administrativamente tareas de Investigación entre las que se encuentran Prestaciones de Servicios, y Proyectos Nacionales y Europeos del Departamento de Física y Arquitectura de Computadores. Tramitándose un total de 160 documentos contables (155 JG y 5 ADO).

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE  
Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793  
e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)  
web: <http://www.umh.es>



---

**DATOS GESTION SOBRE UNIDADES**

---

**AÑO: 2011**

---

***Otras Gestiones De  
Departamentos***

Se ha colaborado en la entrega de certificados de asistencia a cursos de diferentes departamentos.

Se ha colaborado en la preinscripción de cursos organizados por departamentos.

Se ha colaborado en la entrega de diplomas de cursos organizados por departamentos.

Se han gestionado 70 facturas internas, y se han supervisado 1,341 facturas internas.

Se han gestionado 578 expedientes de correo.

Con la lectora se corrigen los exámenes de varias titulaciones.

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



---

**DATOS GESTION DE REGISTRO**

**AÑO: 2011**

---

**REGISTRO GENERAL AUXILIAR**

**Número de Entradas**

**3154**

**Número de Salidas**

**0**

**Número de Publicaciones**

**825**

**Otras Gestiones de  
Registro General**

También se realizan 407 compulsas y gran cantidad de cotejos.

---

**REGISTRO CEGECA**

**Número de Entradas**

**2330**

**Número de Salidas**

**863**

**CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS**

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>



### *3.- RESULTADOS ALCANZADOS*

#### *3.1.- GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS*

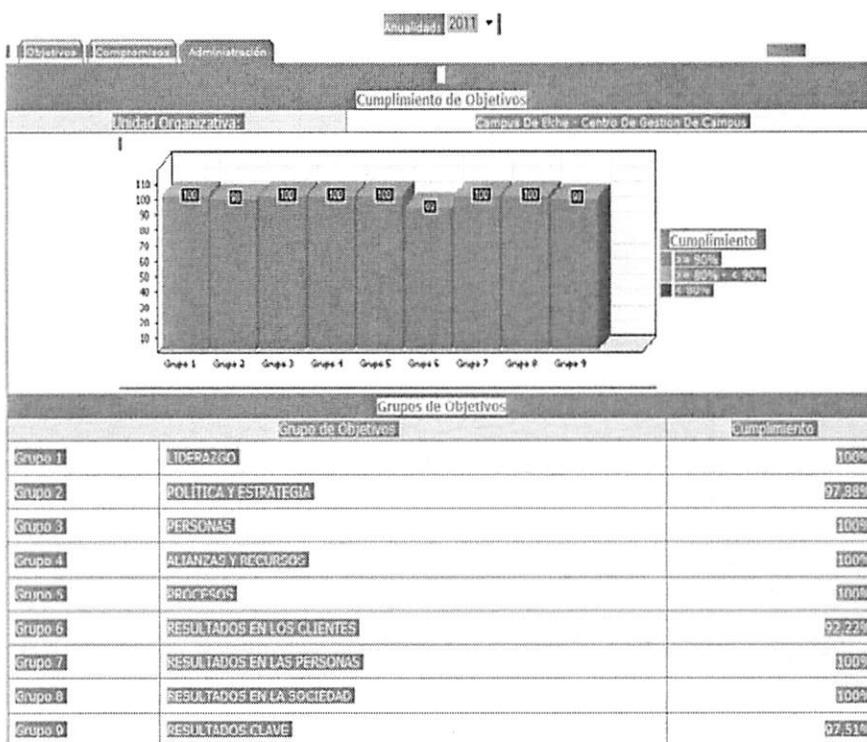
#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>





### *3.2.- CUMPLIMIENTO DE LOS OBJETIVOS PACTADOS*

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n

03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>

**UNIDAD: CAMPUS DE ELCHE - CENTRO DE GESTION DE CAMPUS**
**Anualidad: 2011**
**1. LIDERAZGO (10%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mejora de la gestión	1	-	Cumplimiento de los plazos establecidos en el Plan Director	1	1	100
<b>Media Ponderada (%):</b>						100

**2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA (8%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Lograr accesibilidad y ofrecer compromisos de calidad	2,6	-	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios	100	91,53	91,53
* Cumplimiento de los compromisos compensatorios	2	-	Compensaciones tramitadas 0	1	0	100
* Innovación en la gestión	2	-	Proponer una acción innovadora en gestión con una repercusión directa en los clientes o en los procesos clave	1	1	100
* Unificar criterios en los formatos de las páginas web de los servicios.	2	-	Adaptar la web al formato blog establecido por la universidad.	1	1	100
<b>Media Ponderada (%):</b>						98,79

**3. PERSONAS (9%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mejorar la formación de los miembros del servicio	3,7	-	Número medio de horas de formación de los integrantes del CEGECA	20	50	100
<b>Media Ponderada (%):</b>						100

**4. ALIANZAS Y RECURSOS (9%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Aportación al Plan de Racionalización del Gasto y Captación de ingresos	4	-	% de reducción del ratio de gasto por persona	3	21	100
			Implantación de medidas efectivas de ahorro en los servicios	2	4	100
* Unificar criterios en los formatos de las páginas web de los servicios	4	-	Adaptar la web al formato blob establecido por la universidad	1	1	100

Media Ponderada (%): 100

### 5. PROCESOS (14%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	7	100
* Seguimiento de las empresas colaboradoras	5	-	Porcentaje de informes trimestrales sobre el cumplimiento de las empresas contratadas remitidos a la OGCC	90	100	100

Media Ponderada (%): 100

### 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES (20%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Lograr accesibilidad y ofrecer compromisos de calidad	2,6	-	Porcentaje de cumplimiento de los compromisos de la carta de servicios	100	91,53	91,53
* Dar facilidades para el acceso al CEGECA	6	-	% de incremento en el número de accesos a web [(accesos 2009/accesos 2008) -1]x 100	5	20,96	100
* Mejora en la atención a la comunidad universitaria	6	-	% de acciones de mejora llevadas a cabo con respecto al total de sugerencias, quejas y/o reclamaciones recibidas	90	95	100
* Satisfacción de estudiantes en el CEGECA durante los meses de mayor número de procesos	6	-	% de estudiantes que como máximo 30 minutos durante los meses de julio, septiembre y octubre	70	45,59	65,13
* Satisfacción de estudiantes en el CEGECA durante el resto del año	6	-	% de estudiantes que esperan menos de 10 minutos durante el resto del año	80	52,06	65,08
* Satisfacción del PDI	6	-	Puntuación en la encuesta de calidad percibida realizada por la OGCC al PDI	70	78	100
* Satisfacción de los estudiantes	6	-	Puntuación en la encuesta de calidad percibida realizada por la OGCC a los estudiantes	50	46	92
* Expedir las certificaciones académicas personales y las de estudios universitarios iniciales en el plazo de 10 días.	6,9	-	Porcentaje de certificaciones expedidas en el plazo de 10 días	90	95	100
* Entregar el resguardo del depósito del título el mismo día en que el estudiante presenta en el	6,9	-	Porcentaje de resguardos del depósito del título entregados cuando el estudiante aporta el recibo de haber abonado las	100	100	100

CEGECA el recibo de haber abonado las tasas correspondientes.			tasas			
* Responder en el plazo de 3 días hábiles las consultas realizadas por los usuarios vía e-mail	6,9	-	Porcentaje de e-mails respondidos en el plazo de 3 días hábiles	95	98	100
* Abonar en el plazo de 20 días las indemnizaciones por comisiones de servicio.	6,9	-	Porcentaje de indemnizaciones por comisiones de servicio abonadas en el plazo de 20 días	95	85,56	90,06
* Liquidar en el plazo de 30 días el resto de las facturas.	6,9	-	Porcentaje de facturas liquidadas en el plazo de 30 días	95	90,25	95
* Tramitar las solicitudes de tarjeta universitaria en el plazo de 14 días.	6,9	-	Porcentaje de solicitudes de TIUs tramitadas en el plazo de 14 días	95	98	100
					<b>Media Ponderada (%):</b>	90,58

#### 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS (9%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mejorar la formación de los miembros del servicio	3,7	-	Número medio de horas de formación de los integrantes del CEGECA	20	50	100
* Cumplimiento del plan de prevención	7	-	Incremento del resultado de la autoevaluación con respecto al año anterior	1	1	100
					<b>Media Ponderada (%):</b>	100

#### 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (6%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	7	100
* Difusión de las actividades	8	-	Publicación en web de la memoria de actividades y distribución de documento a gerencia y secretario general	1	1	100
* Protección del entorno	8	-	Cumplimiento de la guía medioambiental	85	100	100
					<b>Media Ponderada (%):</b>	100

**9. RESULTADOS CLAVE (15%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Expedir las certificaciones académicas personales y las de estudios universitarios iniciales en el plazo de 10 días.	6,9	-	Porcentaje de certificaciones expedidas en el plazo de 10 días	90	95	100
* Entregar el resguardo del depósito del título el mismo día en que el estudiante presenta en el CEGECA el recibo de haber abonado las tasas correspondientes.	6,9	-	Porcentaje de resguardos del depósito del título entregados cuando el estudiante aporta el recibo de haber abonado las tasas	100	100	100
* Responder en el plazo de 3 días hábiles las consultas realizadas por los usuarios vía e-mail	6,9	-	Porcentaje de e-mails respondidos en el plazo de 3 días hábiles	95	98	100
* Abonar en el plazo de 20 días las indemnizaciones por comisiones de servicio.	6,9	-	Porcentaje de indemnizaciones por comisiones de servicio abonadas en el plazo de 20 días	95	85,56	90,06
* Liquidar en el plazo de 30 días el resto de las facturas.	6,9	-	Porcentaje de facturas liquidadas en el plazo de 30 días	95	90,25	95
* Tramitar las solicitudes de tarjeta universitaria en el plazo de 14 días.	6,9	-	Porcentaje de solicitudes de TIUs tramitadas en el plazo de 14 días	95	98	100
					<b>Media Ponderada (%):</b>	<b>97,51</b>
<b>Número de Objetivos / Compromisos del Servicio:</b>			<b>34</b>			<b>Media Total (%): 97,65</b>
<b>Número de Objetivos / Compromisos del Servicio sin Repetir:</b>			<b>25</b>			

**Número total de Objetivos: 34**
**Número total de Objetivos sin Repetir: 25**



### *3.3 – CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS (CARTA DE SERVICIOS)*

#### CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n  
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: [cgc.elche@umh.es](mailto:cgc.elche@umh.es)

web: <http://www.umh.es>

**UNIDAD: CAMPUS DE ELCHE - CENTRO DE GESTION DE CAMPUS**
**Anualidad: 2011**
**5. PROCESOS (14%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	7	100

**6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES (20%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Satisfacción de estudiantes en el CEGECA durante los meses de mayor número de procesos	6	-	% de estudiantes que como máximo 30 minutos durante los meses de julio, septiembre y octubre	70	45,59	65,13
* Satisfacción de estudiantes en el CEGECA durante el resto del año	6	-	% de estudiantes que esperan menos de 10 minutos durante el resto del año	80	52,06	65,08
* Expedir las certificaciones académicas personales y las de estudios universitarios iniciales en el plazo de 10 días.	6,9	-	Porcentaje de certificaciones expedidas en el plazo de 10 días	90	95	100
* Entregar el resguardo del depósito del título el mismo día en que el estudiante presenta en el CEGECA el recibo de haber abonado las tasas correspondientes.	6,9	-	Porcentaje de resguardos del depósito del título entregados cuando el estudiante aporta el recibo de haber abonado las tasas	100	100	100
* Responder en el plazo de 3 días hábiles las consultas realizadas por los usuarios vía e-mail	6,9	-	Porcentaje de e-mails respondidos en el plazo de 3 días hábiles	95	98	100
* Abonar en el plazo de 20 días las indemnizaciones por comisiones de servicio.	6,9	-	Porcentaje de indemnizaciones por comisiones de servicio abonadas en el plazo de 20 días	95	85,56	90,06
* Liquidar en el plazo de 30 días el resto de las facturas.	6,9	-	Porcentaje de facturas liquidadas en el plazo de 30 días	95	90,25	95
* Tramitar las solicitudes de tarjeta universitaria en el plazo de 14 días.	6,9	-	Porcentaje de solicitudes de TIUs tramitadas en el plazo de 14 días	95	98	100

**8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (6%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	7	100
* Difusión de las actividades	8	-	Publicación en web de la memoria de actividades y distribución de documento a gerencia y secretario general	1	1	100

**9. RESULTADOS CLAVE (15%)**

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Expedir las certificaciones académicas personales y las de estudios universitarios iniciales en el plazo de 10 días.	6,9	-	Porcentaje de certificaciones expedidas en el plazo de 10 días	90	95	100
* Entregar el resguardo del depósito del título el mismo día en que el estudiante presenta en el CEGECA el recibo de haber abonado las tasas correspondientes.	6,9	-	Porcentaje de resguardos del depósito del título entregados cuando el estudiante aporta el recibo de haber abonado las tasas	100	100	100
* Responder en el plazo de 3 días hábiles las consultas realizadas por los usuarios vía e-mail	6,9	-	Porcentaje de e-mails respondidos en el plazo de 3 días hábiles	95	98	100
* Abonar en el plazo de 20 días las indemnizaciones por comisiones de servicio.	6,9	-	Porcentaje de indemnizaciones por comisiones de servicio abonadas en el plazo de 20 días	95	85,56	90,06
* Liquidar en el plazo de 30 días el resto de las facturas.	6,9	-	Porcentaje de facturas liquidadas en el plazo de 30 días	95	90,25	95
* Tramitar las solicitudes de tarjeta universitaria en el plazo de 14 días.	6,9	-	Porcentaje de solicitudes de TIUs tramitadas en el plazo de 14 días	95	98	100
<b>Número de Compromisos del Servicio:</b>		<b>17</b>			<b>Media Total (%):</b>	<b>91,53</b>
<b>Número de Compromisos del Servicio sin Repetir:</b>		<b>10</b>				
<b>Número total de Compromisos:</b>		<b>17</b>				
<b>Número total de Compromisos sin Repetir:</b>		<b>10</b>				