



Centro de Gestión de Campus

Elche

Memoria de Actividades - 2012

1. Presentación

2. Datos sobre las Actividades de Gestión

- Datos Generales
- Datos sobre la Gestión Económica
- Datos sobre la Gestión de Alumnado
- Datos sobre la Gestión de Recursos Humanos
- Datos sobre la Gestión de Infraestructuras
- Datos sobre la Gestión de Tecnologías de Información
- Datos sobre la Gestión de Departamentos y Otras Unidades
- Datos sobre la Gestión del Registro General Auxiliar y del registro del Cegeca

3. Resultados Alcanzados

- Grado de cumplimiento de los objetivos
- Cumplimiento de los objetivos pactados
- Cumplimiento de los Compromisos (Carta de Servicios)

1.- Presentación

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 2012.

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 Almodovar
Gestor de Campus

2.- Datos sobre las Actividades de Gestión



DATOS GENERALES

AÑO: 2012

Recursos Humanos

En este CEGECA hemos contado con cuatro auxiliares administrativos, un técnico medio, cinco gestores administrativos, uno de ellos en la modalidad teletrabajo y un gestor de Campus. Además de contar con tres infomatriculas que han ido rotando durante el periodo de matrícula.

Recursos Técnicos

15 ordenadores última generación con pantalla plana.
2 impresora láser en red / fotocopidora / escaner
1 fotocopidora/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)
Un Sistema de Información Táctil (SIT)
Sistema de Videovigilancia (Aviso al usuario mediante carteles informativos)
11 Teléfonos individuales
1 Lectora de exámenes
1 Plegadora

Infraestructuras

Contamos con un Centro que tiene aproximadamente 240 m2, 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 / Web Común a los 4 Cegecas
- 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

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



DATOS GENERALES

AÑO: 2012

- 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 12,440,00 €
Además de una partida presupuestaria 9,100,00 €
El año pasado hemos gestionado el 53% de nuestro presupuesto

Mejoras producidas

Se ha reducido el plazo de los pagos. El cierre del ejercicio se ha gestionado eficientemente. Hemos hecho uso de la limitación de números del SIGE con muy buenos resultados ya que las colas se han reducido. Asimismo se ha podido reservar cita vía web durante el periodo de matrícula.

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

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



DATOS GESTION ECONOMICA

AÑO: 2012

Importe ACF

350.000,00 €

	<u>Importe en €</u>	<u>Cantidad de transacciones</u>
<u>Facturas Internas</u>	126.842,40 €	387
<u>Pagos por transferencia</u>	3.545.430,18 €	16325
<u>Pagos por Cheaue</u>	37.341,59 €	59
<u>Pagos por VISA</u>	10.354,06 €	59
<u>Pagos en Efectivo</u>	9.141,66 €	24
<u>Pagos Moneda Extraniera</u>	48.999,83 €	109
<u>Justificantes</u>	3.651.267,32 €	16576
<u>Cuentas Justificativas</u>	3.651.267,32 €	437
<u>Expedientes de Correo</u>	35.581,68 €	245

**Otras gestiones de
Gestión Económica**

Se mandan para dar de alta en la aplicación Sorolla más de 30 terceros.

Desde este CEGECA se realizan las liquidaciones de los pagos por asistencia a las reuniones del Consejo de Gobierno por un total de 26.838,39€, siendo 402 el número de liquidaciones efectuadas

.

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

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



DATOS GESTION ECONOMICA

AÑO: 2012

Se han realizado 7 modificaciones presupuestarias de facturas internas por un importe de 23.315,89 €. 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

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



DATOS GESTION DEL ALUMNADO

AÑO: 2012

<i>Matrícula Ordinaria</i>	7563	<i>Matrícula Condicionadas</i>	67
<i>Infomatrículas</i>	3	<i>Nº Llamamientos L.Espera</i>	15
<i>Modificaciones de Matrícula</i>	6187	<i>Anulaciones de Matrícula</i>	494

Escuela Politécnica Superior de Elche

2566

<i>Ing Industrial</i>	317	<i>Ing Téc Teleco, Sistemas Telecomunicaciones</i>	126
<i>Ing Téc Industrial, Mecánica</i>	357	<i>Ing Téc Teleco, Sistemas Electronicos</i>	105
<i>2º Ciclo de Ing Industrial</i>	342	<i>2º Ciclo de Ing Telecomunicaciones</i>	59
<i>Ing Telecomunicaciones</i>	101	<i>Ing de Materiales</i>	5
<i>Masters Oficiales</i>	95	<i>Grado Ing Informática en Tecnología de la Inf</i>	61
<i>Grado Ing Mecánica</i>	376	<i>Grado Ing Tecnologías Telecomunicaciones</i>	218
<i>Grado Ing Eléctrica</i>	139	<i>Grado Ing Electrónica v Automática Ind.</i>	204

Facultad de Ciencias Sociales Y Jurídicas de Elche

2585

<i>Licenciado en Derecho</i>	306	<i>Licenciado en Antropología Social y Cultural</i>	143
<i>Diplomado en Relaciones Laborales</i>	108	<i>Licenciado en Investigación y Técnicas de Mercado</i>	69
<i>Licenciado en Periodismo</i>	302	<i>Licenciado en Ciencias Actariales y Financieras</i>	44
<i>2º Ciclo de Periodismo</i>	71	<i>Masters Oficiales</i>	272
<i>Grado Adm v Dir Empresas</i>	223	<i>Grado Estadística Empresarial</i>	44
<i>Grado en Derecho</i>	337	<i>Grado Relaciones Lab v RR HH</i>	223
<i>Grado en Periodismo</i>	370	<i>Curso de Adaptación al Grado de R. Lab y RRH</i>	73

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

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



DATOS GESTION DEL ALUMNADO

AÑO: 2012

Facultad de Ciencias Experimentales

618

<i>Diplomado en Estadística</i>	23	<i>2º Ciclo de Ciencias Ambientales</i>	10
<i>Licenciado en Ciencias y Técnicas Estadísticas</i>	20	<i>Licenciado en Bioquímica</i>	10
<i>Licenciado en Ciencias Ambientales</i>	156	<i>Masters Oficiales</i>	17
<i>Grado en Ciencias Ambientales</i>	158	<i>Grado en Biotecnología</i>	224

Facultad de Ciencias Sociosanitarias

1927

<i>Licenciado en Ciencias Actividad Física y Deporte</i>	477	<i>Licenciado en Psicología</i>	368
<i>2º Ciclo de Ciencias Actividad Física y Deporte</i>	61	<i>Masters Oficiales CCSSSS</i>	170
<i>Grado CC Actividad Física y Deporte</i>	456	<i>Grado en Psicología</i>	395

<i>Centros</i>	4	<i>Masters</i>	21
<i>Titulaciones de Grado</i>	14	<i>Asignaturas</i>	1610
<i>Titulaciones de solo Primer Ciclo</i>	5	<i>Número de Actas</i>	2702
<i>Titulaciones de 1er y 2º Ciclo</i>	7	<i>Tramitación Trabajos Fin Carrera</i>	568
<i>Titulaciones de Solo Segundo Ciclo</i>	6	<i>Títulos Tramitados</i>	1053

<i>Solicitudes de Devolución de Precios Públicos</i>	171
<i>Importes de Devolución de Precios Públicos</i>	43.398,60 €
<i>Certificados Académicos con tasas</i>	986
<i>Certificados Académicos sin tasas</i>	3289

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

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



DATOS GESTION DEL ALUMNADO

AÑO: 2012

Importe recaudado en tasas

23.256,68 €

Preinscripciones

1657

Traslados de Expediente

186

Solicitudes Reconocimientos de Formación

67

Traslados de expedientes PAU

796

Informes de 2º Ciclo

286

Convalidación Parcial de Estudios Extranjeros

4

Solicitudes Becas MEC

3253

Recención v Gestión Becas SENECA

60

Solicitudes Becas Generalitat

2594

Recención v Gestión ERASMUS

252

Solicitudes de Convalidación

2324

Solicitudes Libre Elección

2282

Solicitudes Convocatoria de Diciembre

6533

Solicitudes, Entrega y Activación de TIU

1524

Otras Gestiones en materia de Estudiantes

El título oficial de Máster Universitario en Formación del Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanza de Idiomas, durante este año, ha empazado a gestionarse desde el CEGECA de Orihuela.

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

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



DATOS GESTION RRHH

AÑO: 2012

Liquidaciones de Comisiones de Servicio

3024

Importe Comisiones de Servicio

569.665,83 €

Trámites agencia de Viajes

77

Plazas de PDI / PAS

47

Tesis asistidas

37

Importe total de gestión Tribunales

59.674,84 €

Otras Gestiones de Recursos Humanos

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 realizado 31 entrevistas de seguimiento y sus correspondientes evaluaciones.

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 ha hecho un seguimiento de las incidencias ocurridas. Durante el año pasado se han realizado dos simulacros de incendio, en los edificios Torreblanca y Atzavares. También se realizó un simulacro en el edificio Quorum 4

CENTRO DE GESTIÓN DE CAMPUS

Avda. de la Universidad, s/n
03202 ELCHE

Tel: 966 658 370 – Fax: 966 658 793

e-mail: cgce.lche@umh.es

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



DATOS GESTION INFRAESTRUCTURAS

AÑO 2012

<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>	22
<i>Importe Alauileres de espacios</i>	9.992,51 €
<i>Número de Partes Mantenimiento</i>	11
<i>Anovos nuntuales Reserva Aulas de Teoría</i>	2043
<i>Incidencias Planes de Emergencia y Evacuación</i>	11
<i>Número de peticiones de repuestos Botiquines y nuevos</i>	3

CANTIDA

IMPORTE

<i>Justificantes Gasto Conserjerías</i>	11	367,32 €
<i>Justificantes Gasto Material Docente</i>	7	1.689,23 €

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

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



DATOS GESTION INFRAESTRUCTURAS

AÑO 2012

Otros Apoyos a Infraestructuras

Se ha participado en la Revisión Técnica posterior a la recepción de 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

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



Número de Partes Informáticos

52

***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

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



DATOS GESTION SOBRE UNIDADES

AÑO 2012

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 los 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 44 documentos contables (39 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
web: <http://www.umh.es>



DATOS GESTION SOBRE UNIDADES

AÑO 2012

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 168 facturas internas, y se han supervisado 387 facturas internas.

Se han gestionado 245 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

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



DATOS GESTION DE REGISTRO**AÑO: 2012**

REGISTRO GENERAL AUXILIAR

<u>Número de Entradas</u>	512
<u>Número de Salidas</u>	22
<u>Número de Publicaciones</u>	498

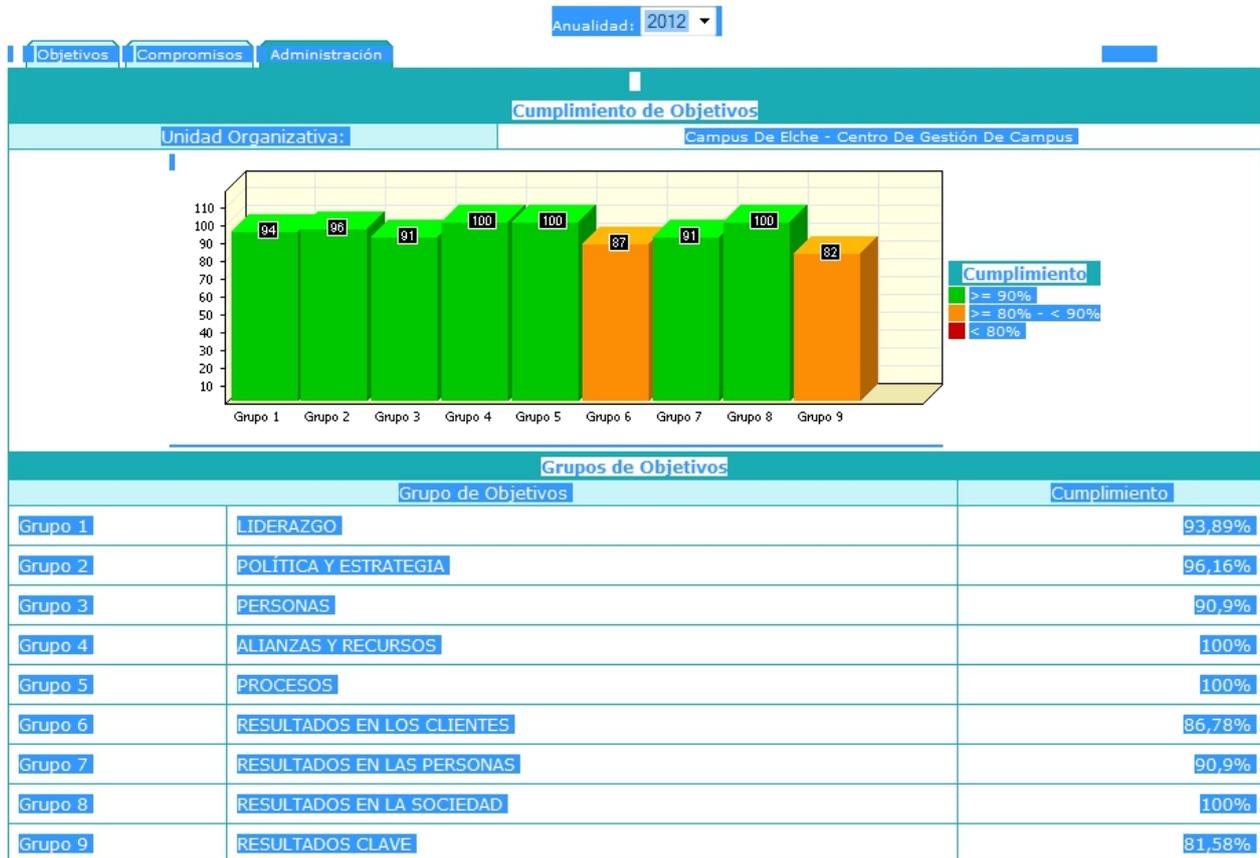
Otras Gestiones de Registro General

También se realizan 367 compulsas y gran cantidad de cotejos.

REGISTRO CEGECA

<u>Número de Entradas</u>	2119
<u>Número de Salidas</u>	532

3.- Resultados Alcanzados



Los datos del Grupo 6 son incompletos ya que no disponemos de información sobre las gestiones relacionadas con la matrícula, realizadas en el mostrador anexo, al no disponer de un ordenador conectado al sistema informático UMH. Además otros objetivos de este Grupo también se vieron afectados al tener que darle exclusividad a la atención al público, siguiendo instrucciones de Gerencia. Estos datos también afectan de forma indirecta al Grupo 2 y al Grupo 6, ya que son objetivos que forman parte de los compromisos de la Carta de Servicios.

UNIDAD: Campus de Elche - Centro de Gestión de Campus
Anualidad: 2012
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
* Mejora en la gestión	1	-	% medio de implantación de los objetivos del plan de mejora	90	79	87,78
Media Ponderada (%):						93,89

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	84,64	84,64
* Cumplimiento de los compromisos compensatorios	2	-	Compensaciones tramitadas 0	1	0	100
* Unificar criterios en los formatos de las páginas web de los servicios.	2,4	-	Adaptar la web al formato blog establecido por la universidad.	1	1	100
* Contribución a la política de RSU	2	-	Envío de la documentación en los plazos establecidos por el Vicerrector Adjunto de RS y Desarrollo Estratégico	1	1	100
Media Ponderada (%):						96,16

3. PERSONAS (9%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mejorar la formación de los miembros del servicio	3,7	-	% de personas que realizan al menos 15 h en cursos de formación	100	90,9	90,9
Media Ponderada (%):						90,9

4. ALIANZAS Y RECURSOS (9%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Unificar criterios en los formatos de las páginas web de los servicios.	2,4	-	Adaptar la web al formato blog establecido por la universidad.	1	1	100
* Aportación al Plan de Racionalización del Gasto y Captación de ingresos	4	-	% de reducción del ratio de gasto por persona	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	35	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	84,64	84,64
* 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	16	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	95	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	59,23	84,61
* 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	57,83	72,29
* Satisfacción del PDI	6	-	Puntuación en la encuesta de calidad percibida realizada por la OGCC al PDI	75	73	97,33
* Satisfacción de los estudiantes	6	-	Puntuación en la encuesta de calidad percibida realizada por la OGCC a los estudiantes	50	49,9	99,8
* 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	95	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	95	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	70	73,68
* 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	80	84,21
* 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	30	31,58
					Media Ponderada (%):	86,78

7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS (9%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mejorar la formación de los miembros del servicio	3,7	-	% de personas que realizan al menos 15 h en cursos de formación	100	90,9	90,9
					Media Ponderada (%):	90,9

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (6%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	35	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	90	100	100
					Media Ponderada (%):	100

9. RESULTADOS CLAVE (15%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
-------------	-----------	-------	-----------	----------	---------	---------------

III PLAN DIRECTOR. PACTO POR LA CALIDAD

PROGRAMA DE INCENTIVOS A LA MAYOR IMPLICACIÓN Y EFICACIA

* 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	95	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	95	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	70	73,68
* 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	80	84,21
* 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	30	31,58
					Media Ponderada (%):	81,58
Número de Objetivos / Compromisos del Servicio:		34			Media Total (%):	92,04
Número de Objetivos / Compromisos del Servicio sin Repetir:		24				

Número total de Objetivos: 34

Número total de Objetivos sin Repetir: 24

UNIDAD: Campus de Elche - Centro de Gestión de Campus
Anualidad: 2012
5. PROCESOS (14%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	35	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	59,23	84,61
* 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	57,83	72,29
* 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	95	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	95	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	70	73,68
* 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	80	84,21
* 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	30	31,58

8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD (6%)

Descripción	Criterios	Grupo	Indicador	Estandar	Logrado	Cumplimiento.
* Mantener actualizada la web	5,8	-	Actualizaciones trimestrales	3	35	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	95	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	95	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	70	73,68
* 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	80	84,21
* 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	30	31,58
Número de Compromisos del Servicio:		17				
Número de Compromisos del Servicio sin Repetir:		10				
Número total de Compromisos:		17				
Número total de Compromisos sin Repetir:		10				
				Media Total (%):		84,64

