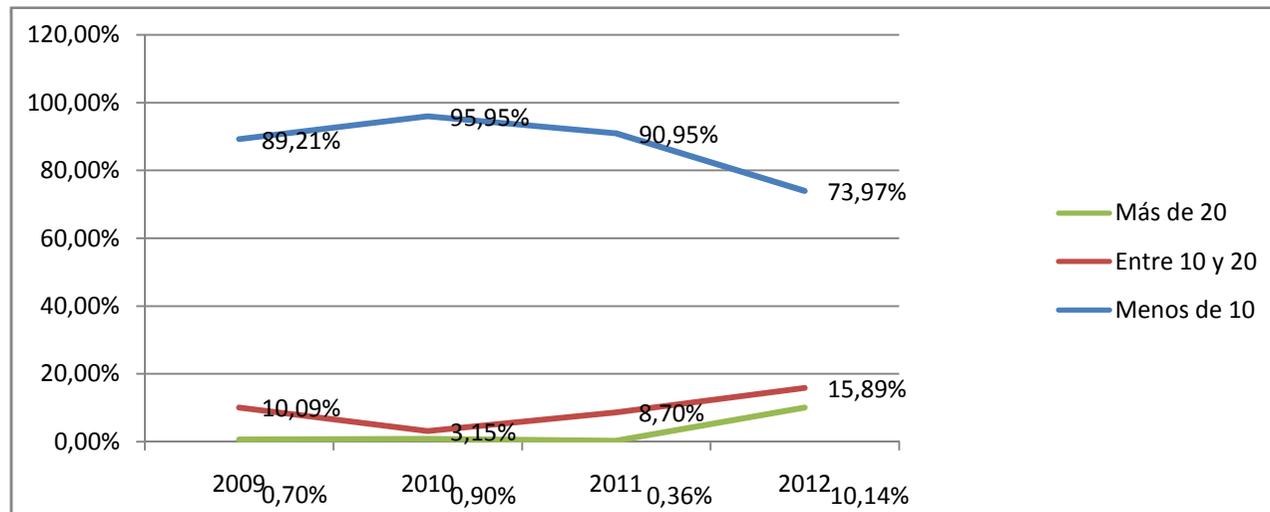


Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ	FECHA: 01/01/2013
PRECO01	Tiempo medio de resolución del proceso de pago de facturas de gastos menores	
Compromiso	Pago de facturas en menos de 20 días	

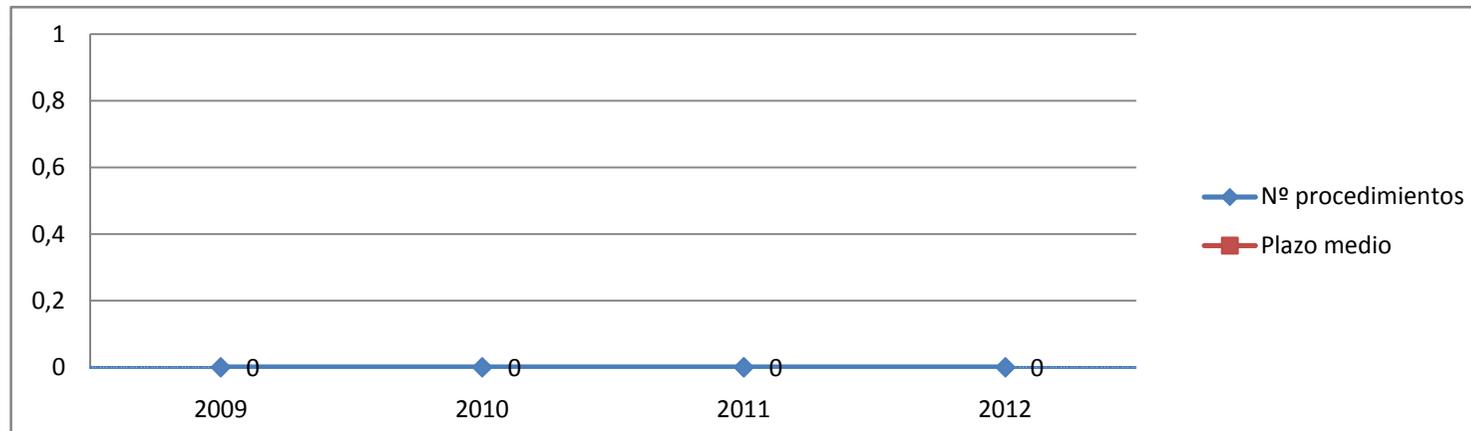
	Total Facturas	Menos de 10	Entre 10 y 20	Más de 20	% Menos de 10	% Entre 10 y 20	% Más de 20	Tiempo medio
2009	2.011	1.794	203	14	89,21%	10,09%	0,70%	4
2010	2.447	2.348	77	22	95,95%	3,15%	0,90%	3
2011	2.507	2.280	218	9	90,95%	8,70%	0,36%	4
2012	1.913	1.415	304	194	73,97%	15,89%	10,14%	9



Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ</b>	FECHA: 01/01/2013
PRECO02	Plazo medio de resolución de procedimientos negociados	
Compromiso	105 días	

Periodo	2009	2010	2011	2012
Nº procedimientos	0	0	0	0
Total dias resolución				
Plazo medio				



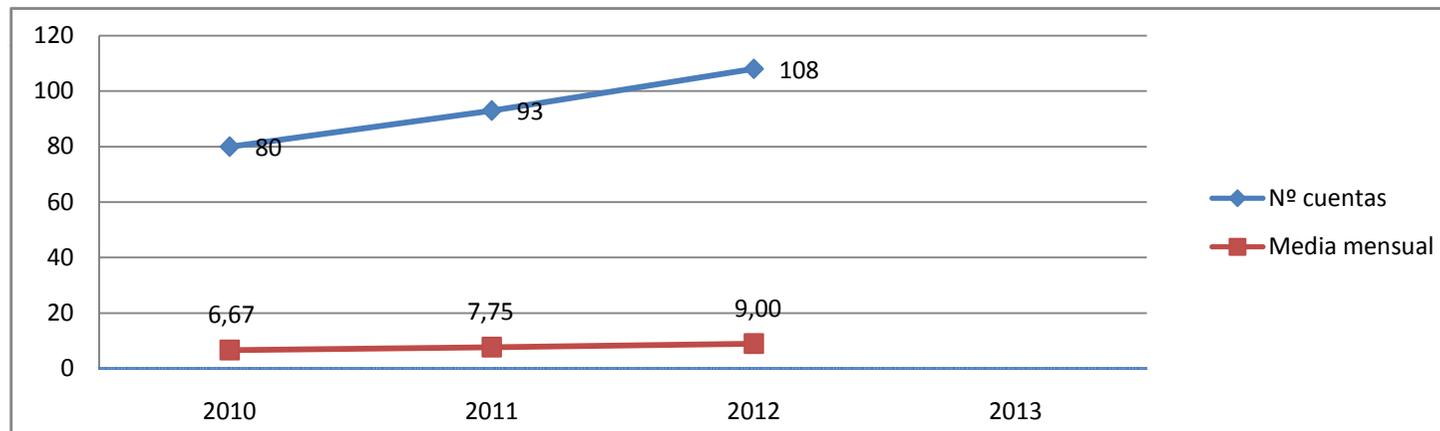
Procedimientos	Tercero	Duración



Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ</b>	FECHA: 01/01/2013
PRECO03	Media en cómputo anual de cuentas justificativas elaboradas al mes	
Compromiso	Porcentaje medio de una al mes	

Periodo	2010	2011	2012	2013
Nº cuentas	80	93	108	
Media mensual	6,67	7,75	9,00	
Imorte medio Ctas.	8.602,54	7.049,19	3.702,03	



Mes	Ejercicio 2010		Ejercicio 2011	
	Nº Cuentas	Importe	Nº Cuentas	Importe
01-Enero	1	9.002,11	1	7.227,00
02-Febrero	7	79.015,96	5	45.178,23
03-Marzo	6	26.955,09	9	103.776,19
04-Abril	7	81.557,39	9	100.115,64
05-Mayo	6	75.408,01	8	54.743,75

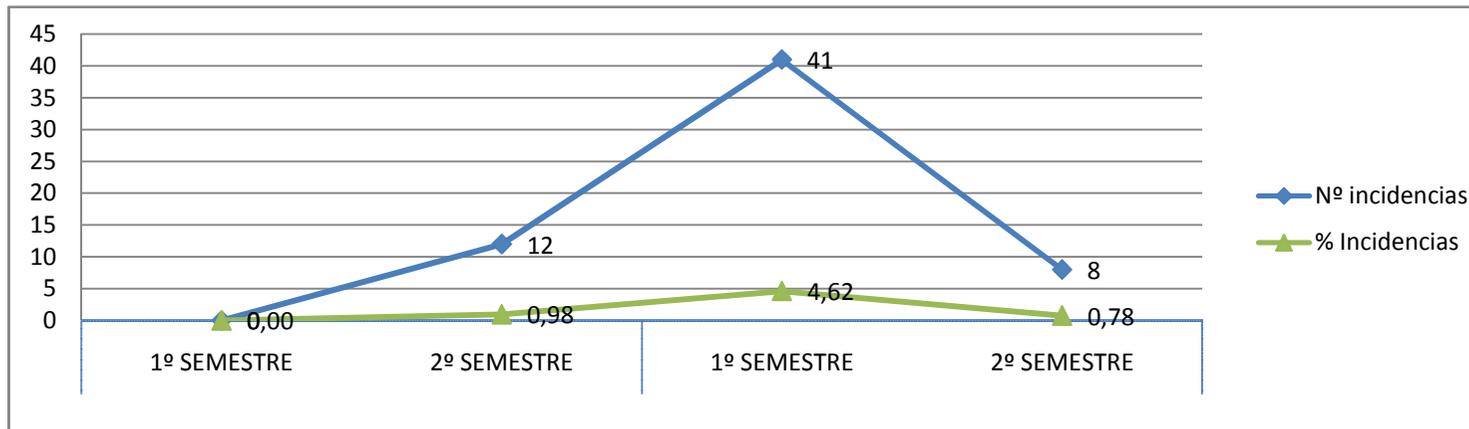
06-Junio	9	74.567,90	8	60.160,34
07-Julio	8	42.906,85	7	53.307,13
08-Agosto	2	12.484,51	1	2.296,60
09-Septiembre	5	26.379,68	4	22.115,33
10-October	8	50.820,10	8	39.671,01
11-Noviembre	8	53.602,07	12	43.327,12
12-Diciembre	13	155.503,63	21	123.656,62
<b>TOTAL</b>	<b>80</b>	<b>688.203,30</b>	<b>93</b>	<b>655.574,96</b>

	Ejercicio 2012		Ejercicio 2013	
	Nº Cuentas	Importe	Nº Cuentas	Importe
01-Enero	1	1.122,21	0	0,00
02-Febrero	7	33.213,69	7	22.388,14
03-Marzo	6	27.044,02	7	28.394,93
04-Abril	16	66.377,87	15	40.752,09
05-Mayo	10	36.752,59	8	28.118,03
06-Junio	10	26.479,73		
07-Julio	15	49.784,33		
08-Agosto	0	0,00		
09-Septiembre	12	31.723,14		
10-October	10	37.088,04		
11-Noviembre	4	15.395,76		
12-Diciembre	17	74.838,08		
<b>TOTAL</b>	<b>108</b>	<b>399.819,46</b>	<b>37</b>	<b>119.653,19</b>

Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ</b>	FECHA: 01/01/2013
PRECO04	Nº de facturas con incidencias sobre el total de facturas tramitadas	
Compromiso	Máximo 10%	

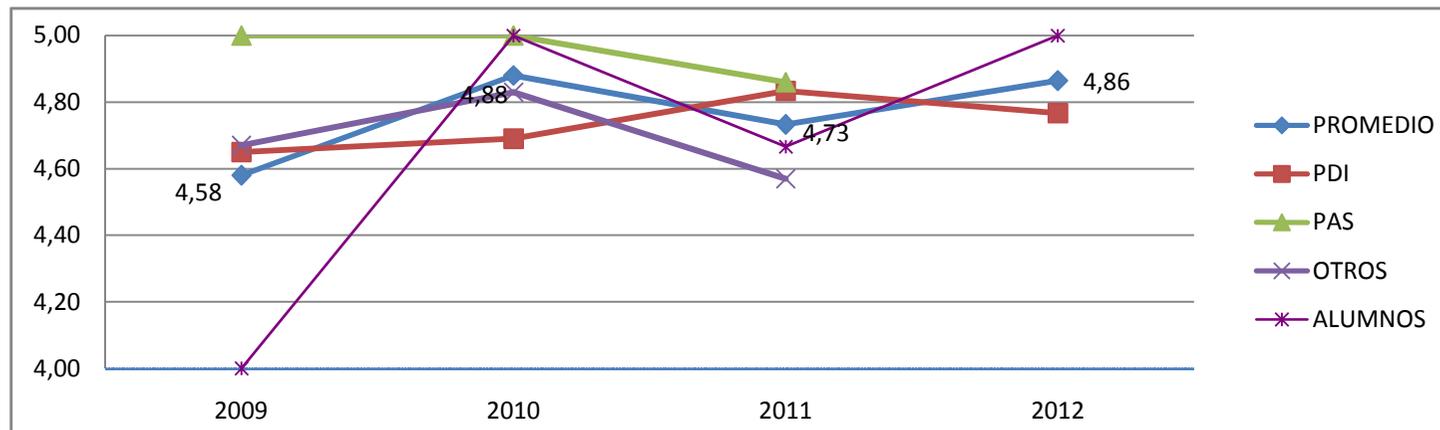
AÑO	2011		2012	
	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE	1º SEMESTRE	2º SEMESTRE
Nº incidencias	0	12	41	8
Facturas tramitadas	1278	1229	888	1025
% Incidencias	0,00	0,98	4,62	0,78
Media anual	0,48		2,56	



Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ</b>	FECHA: 01/01/2013
PRECO05	Grado de satisfacción del usuario	
Compromiso	Mínimo 3,5	

Periodo	2009	2010	2011	2012
PDI	4,65	4,69	4,83	4,77
ALUMNOS	4,00	5,00	4,67	5,00
PAS	5,00	5,00	4,86	4,94
OTROS	4,67	4,83	4,57	4,75
<b>PROMEDIO</b>	<b>4,58</b>	<b>4,88</b>	<b>4,73</b>	<b>4,86</b>



<b>SATISFACCIÓN 2009</b>					
	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
Información y atención recibida	4	4,61	5	4,67	<b>4,57</b>
Tiempo de respuesta	4	4,67	5	4,67	<b>4,59</b>
Eficacia con que se ha resuelto	4	4,67	5	4,67	<b>4,59</b>
	<b>4,00</b>	<b>4,65</b>	<b>5,00</b>	<b>4,67</b>	<b>4,58</b>

<b>SATISFACCIÓN 2010</b>					
	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
Información y atención recibida	5	4,69	5	4,83	<b>4,88</b>
Tiempo de respuesta	5	4,69	5	4,83	<b>4,88</b>
Eficacia con que se ha resuelto	5	4,69	5	4,83	<b>4,88</b>
	<b>5,00</b>	<b>4,69</b>	<b>5,00</b>	<b>4,83</b>	<b>4,88</b>

<b>SATISFACCIÓN 2011</b>					
	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
Información y atención recibida	4,5	4,83	4,86	4,57	<b>4,69</b>
Tiempo de respuesta	4,5	4,92	4,86	4,57	<b>4,71</b>
Eficacia con que se ha resuelto	5	4,75	4,86	4,57	<b>4,80</b>
	<b>4,67</b>	<b>4,83</b>	<b>4,86</b>	<b>4,57</b>	<b>4,73</b>

<b>SATISFACCIÓN 2012</b>					
	<b>ALUMNOS</b>	<b>PDI</b>	<b>PAS</b>	<b>OTROS</b>	<b>TOTAL</b>
Información y atención recibida	5	4,7	4,91	4,75	<b>4,84</b>
Tiempo de respuesta	5	4,8	4,91	4,75	<b>4,87</b>
Eficacia con que se ha resuelto	5	4,8	5	4,75	<b>4,89</b>
	<b>5,00</b>	<b>4,77</b>	<b>4,94</b>	<b>4,75</b>	<b>4,86</b>

Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	<b>SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE CAMPUS DE JEREZ</b>	FECHA: 01/01/2013
PRECO06	Expedientes de contratación con incidencias sobre el total de expedientes	
Compromiso	Máximo 20%	

Periodo	2009	2010	2011	2012
Nº incidencias				
Expedientes tramitados	0	0	0	0
% Incidencias				

