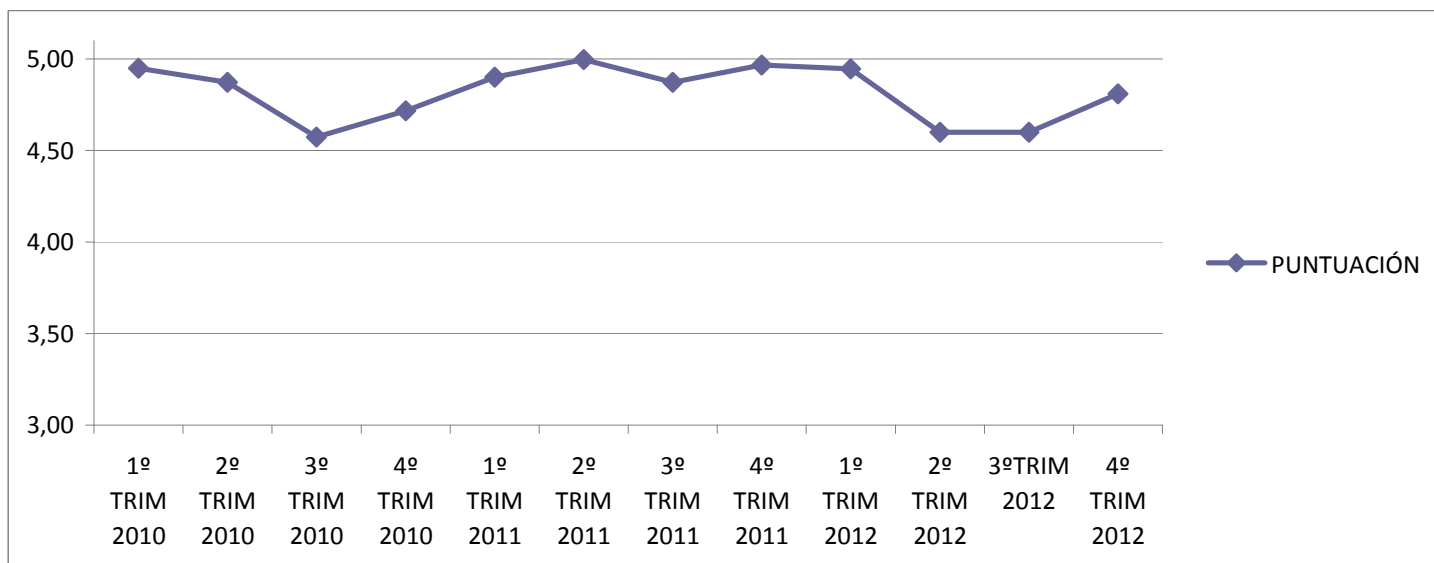


Manual procesos	
Carta Servicio	
ISO 9001	

CODIGO INDICADOR	SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD DE	FECHA: 01/01/2013										
I.PC3.004	Grado de satisfacción de los demandantes de la Coordinación de Procesos Económicos obtenido a través de las encuestas de finalización de los CAU											
Umbral de calidad	3,5											
Media Encuestas de satisfacción												
PERIODO	1º TRIM 2010	2º TRIM 2010	3º TRIM 2010	4º TRIM 2010	1º TRIM 2011	2º TRIM 2011	3º TRIM 2011	4º TRIM 2011	1º TRIM 2012	2º TRIM 2012	3ºTRIM 2012	4º TRIM 2012
PUNTUACIÓN	4,95	4,87	4,57	4,72	4,90	5,00	4,87	4,97	4,95	4,60	4,60	4,81



<b>SATISFACCIÓN NÓMINAS 2010</b>					
	trim 20	º trim 201	trim 20	º trim 201	
Servicio realizado	4,95	4,91	4,57	4,76	
Tiempo de respue	4,95	4,83	4,8	4,57	
Eficacia resolució	4,95	4,88	4,35	4,82	
<b>MEDIA</b>	<b>4,95</b>	<b>4,87</b>	<b>4,57</b>	<b>4,72</b>	<b>4,78</b>

<b>SATISFACCIÓN NÓMINAS 2011</b>					
	trim 20	º trim 201	trim 20	º trim 201	
Servicio realizado	4,87	5	4,89	4,99	
Tiempo de respue	4,94	4,99	4,86	4,95	
Eficacia resolució	4,89	5	4,87	4,96	
<b>MEDIA</b>	<b>4,90</b>	<b>5,00</b>	<b>4,87</b>	<b>4,97</b>	<b>4,93</b>

<b>SATISFACCIÓN NÓMINAS 2012</b>					
	trim 20	º trim 201	trim 20	º trim 201	
Servicio realizado	4,98	4,59	4,43	4,82	
Tiempo de respue	4,91	4,57	4,75	4,86	
Eficacia resolució	4,95	4,64	4,43	4,76	
<b>MEDIA</b>	<b>4,95</b>	<b>4,60</b>	<b>4,60</b>	<b>4,81</b>	<b>4,74</b>

---