## **ÍNDICE**

2 METODOLOGÍA EMPLEADA 2.1 Período analizado. 2.2 Definición de ratios. 2.3 Deficiencias detectadas en el sistema de información.  3 ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA  4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO 23  4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio. 4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico. 26 4.3 Organización funcional del trabajo. 31 4.4 Otras causas de menor importancia. 37 4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 42 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 43 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55 ANEXO I 56	1 INTRODUCCIÓN		3
2.2 Definición de ratios. 2.3 Deficiencias detectadas en el sistema de información.  12  3 ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA  4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO 23  4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio. 24 4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico. 26 4.3 Organización funcional del trabajo. 31 4.4 Otras causas de menor importancia. 37 4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 42 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 43 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS 48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55	2 METODOLOGÍA EMPLEADA		6
2.3 Deficiencias detectadas en el sistema de información.  12  3 ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA  4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO 23  4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio.  4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico.  26  4.3 Organización funcional del trabajo.  31  4.4 Otras causas de menor importancia.  37  4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos.  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  42  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  43  5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.  5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  6.2 Medidas propuestas.  51  ANEXO 1  55	2.1 Período analizado.	7	
3 ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA  4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO 23  4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio. 4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico. 26 4.3 Organización funcional del trabajo. 31 4.4 Otras causas de menor importancia. 37 4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO 41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 42 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 43 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS 48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO 1 55	2.2 Definición de ratios.	7	
4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL SERVICIO 23  4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio. 24 4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico. 26 4.3 Organización funcional del trabajo. 31 4.4 Otras causas de menor importancia. 37 4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas. 37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO 41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 42 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 43 5.4 Calidad, productividad y eficiencia. 45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS 48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55	2.3 Deficiencias detectadas en el sistema de información.	12	
4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio.  4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico.  4.3 Organización funcional del trabajo.  4.4 Otras causas de menor importancia.  4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos.  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  42  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  43  5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.  5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones,  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  55	3 ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA		14
4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico.  4.3 Organización funcional del trabajo.  31  4.4 Otras causas de menor importancia.  37  4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos.  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  42  5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.  5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  49  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  51	4 FACTORES DETERMINANTES DE LA EFICIENCIA DEL	SERVICIO	23
4.2 Mal funcionamiento del equipo técnico.  4.3 Organización funcional del trabajo.  31  4.4 Otras causas de menor importancia.  37  4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  41  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos.  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  42  5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.  5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  49  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  51	4.1 Fallos humanos del personal adscrito al Servicio.	24	
4.3 Organización funcional del trabajo.  4.4 Otras causas de menor importancia.  4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos.  5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos.  42  5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.  5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  51  55		26	
4.4 Otras causas de menor importancia. 4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55		31	
4.5 Determinación del coste aproximado asociado al exceso de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. ANEXO I  57  57	·	37	
de consumo de placas.  37  5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVICIO  5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  45  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS 48  6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. ANEXO I 55			
5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos. 5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 43 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia. 45 6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS 48 6.1 Conclusiones. 49 6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55	•	37	
5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirectos. 5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones. 6.2 Medidas propuestas. ANEXO I  55	5 ALGUNOS ASPECTOS SOBRE LA CALIDAD DEL SERVI	CIO	41
5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad. 5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones. 6.2 Medidas propuestas. ANEXO I  55	5.1 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios directos	s. 42	
5.4 Calidad, productividad y eficiencia.  6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  55	5.2 Aspectos cualitativos demandados por los usuarios indirect	tos. 43	
6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS  48  6.1 Conclusiones.  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  55	5.3 Análisis de los actuales niveles de calidad.	43	
48 6.1 Conclusiones. 6.2 Medidas propuestas. ANEXO I 55	5.4 Calidad, productividad y eficiencia.	45	
6.1 Conclusiones.  6.2 Medidas propuestas.  ANEXO I  51	6 CONCLUSIONES Y MEDIDAS PROPUESTAS		
6.2 Medidas propuestas. 51 ANEXO I 55	48		
ANEXO I 55	6.1 Conclusiones.	49	
	6.2 Medidas propuestas.	51	
ANEXO II 56		55	
	ANEXO II	56	