ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN **3**

2.- METODOLOGÍA EMPLEADA **6**

2.1.- Período analizado. **7**
2.2.- Definición de ratios. **7**
2.3.- Deficiencias detectadas en el sistema de información. **12**

3.- ANÁLISIS DE LOS RATIOS DE EFICIENCIA **14**

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**
ANEXO II **56**