

EVALUACIÓN SEMICUANTITATIVA

TABLA 11. AGENTES FACILITADORES^a

	NIVEL PARCIAL DE CALIDAD (media) ^e
CRITERIO 0. EVOLUCION Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO	3,67
Subcriterio 2. Política y situación actual	3,67
CRITERIO 1. LIDERAZGO	3,35
Subcriterio 1. Definición de la estrategia del Servicio	3,67
Subcriterio 2. Actividades de mejora de la calidad	3,33
Subcriterio 3. Reconocimiento de los esfuerzos del personal para la mejora	3,20
Subcriterio 4. Comunicación con diversos grupos de interés	3,20
CRITERIO 2. POLITICA Y ESTRATEGIA	3,16
Subcriterio 1. Recogida de información relevante	3,40
Subcriterio 2. Planificación de objetivos de mejora	3,00
Subcriterio 3. Aseguramiento o garantía del logro de los objetivos de calidad	3,00
Subcriterio 4. Recursos disponibles	3,40
Subcriterio 5. Coordinación entre el Servicio y la estrategia general de la Universidad	3,00
CRITERIO 3. PERSONAS	3,44
Subcriterio 1. Planificación de la gestión del personal	2,89
Subcriterio 2. Implicación y asignación de responsabilidades	3,67
Subcriterio 3. Comunicación entre el equipo directivo y el personal	3,75
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	3,63
Subcriterio 1. Información disponible para la toma de decisiones	4,00
Subcriterio 2. Alianzas estratégicas	4,00
Subcriterio 3. Asignación, control y optimización de recursos	3,17
Subcriterio 4. Nuevas tecnologías	4,00
Subcriterio 5. Gestión del conocimiento	3,00
CRITERIO 5. PROCESOS	3,12
Subcriterio 1. Identificación de procesos clave	3,00
Subcriterio 2. Seguimiento y control de los procesos	3,00
Subcriterio 3. Desarrollo de nuevos servicios	3,47
Subcriterio 4. Auditorías y evaluación de los sistemas de gestión	3,00

TABLA 12. RESULTADOS^a

	NIVEL PARCIAL DE CALIDAD (media) ^e
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	3,33
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción	3,41
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	3,25
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	3,33
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	2,29
Subcriterio 1. Mediciones sistemáticas de la satisfacción del personal	2,55
Subcriterio 2. Difusión y uso de los resultados	2,33
Subcriterio 3. Revisión y mejora de los procedimientos	2,00
CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	2,63
Subcriterio 1. Análisis de la demanda social	2,75
Subcriterio 2. Actividades de impacto	3,00
Subcriterio 3. Análisis del impacto	2,75
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	2,00
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE	3,10
Subcriterio 1. Resultados de los principales servicios prestados	3,00
Subcriterio 2. Resultados de los procesos de soporte	3,00
Subcriterio 3. Difusión y uso de los resultados	3,40
Subcriterio 4. Revisión y mejora de los procedimientos	3,00

a En esta y en la anterior tabla, el Comité debe responder a todas las preguntas. En caso de que no tenga clara su respuesta, marque el valor "1".

b Las cuestiones tratadas se comprenden fácilmente y están enunciadas con claridad.

c Las cuestiones son clave para comprender y mejorar el funcionamiento del Servicio.

d Nivel de esfuerzo que ha requerido responder la cuestión.

e $NPC = \frac{\sum NC_{AG} + \sum NC_{CI}}{n_1 + n_2}$

NPC= Nivel Parcial de Calidad; Sumatorio desde 1 hasta n; NC_{AG} = Nivel de Calidad de las cuestiones de interés;

$n_1 + n_2$ = número total de actividades de gestión más número total de cuestiones de interés

Nota: En todos los casos, 1= poco y 5= mucho

TABLA 13. RESUMEN CRITERIOS DE CALIDAD

	NIVEL TOTAL DE CALIDAD (media) ^d
AGENTES FACILITADORES	
CRITERIO 0. EVOLUCIÓN Y CONTEXTO ACTUAL DEL SERVICIO	3,67
CRITERIO 1. LIDERAZGO	3,35
CRITERIO 2. POLÍTICA Y ESTRATEGIA	3,16
CRITERIO 3. PERSONAS	3,44
CRITERIO 4. ALIANZAS Y RECURSOS	3,63
CRITERIO 5. PROCESOS	3,12
RESULTADOS	
CRITERIO 6. RESULTADOS EN LOS CLIENTES	3,33
CRITERIO 7. RESULTADOS EN LAS PERSONAS	2,29
CRITERIO 8. RESULTADOS EN LA SOCIEDAD	2,63
CRITERIO 9. RESULTADOS CLAVE	3,10

$$^a \text{NTCO} = \sum \text{NCO}_{\text{sub}}/n; \quad ^b \text{NTR} = \sum \text{NR}_{\text{sub}}/n; \quad ^c \text{NTE} = \sum \text{NE}_{\text{sub}}/n; \quad ^d \text{NTC} = \sum \text{NPC}/n$$

NTCO= Nivel total de comprensión; NTR= Nivel total de relevancia; NTE= Nivel total de esfuerzo; NTC=Nivel total de calidad; \sum =Sumatorio desde 1 hasta n; NCO_{sub}=Nivel de comprensión del subcriterio; Nrs_{sub}=Nivel de relevancia del subcriterio; Nes_{sub}= Nivel de esfuerzo del subcriterio; NPC= Nivel parcial de calidad; n= número total de subcriterios