

EJEMPLOS DE RELACIÓN ENTRE FACTORES CALVE, INDICADORES Y COMPROMISOS y ERRORES QUE DEBEMOS EVITAR A LA HORA DE REDACTAR COMPROMISOS

1º.- EJEMPLOS DE RELACIÓN ENTRE FACTORES CLAVE, INDICADORES Y COMPROMISOS

ACTIVIDAD	FACTOR CLAVE	INDICADOR DE RENDIMIENTO	INDICADOR DE PERCEPCIÓN	COMPROMISO
Prestar libros en la biblioteca	AMABILIDAD/ RAPIDEZ	Nº de personas que usan el servicio		--
		Tiempo de espera en el préstamo		Las personas usuarias esperan de media , menos de 4 minutos. (RAPIDEZ)
			Grado de Amabilidad en el préstamo de libros	El grado de amabilidad en el préstamo de libros es superior al 75%. (AMABILIDAD)
Catalogar libros	SEGURIDAD / FIABILIDAD	Nº de libros catalogados al mes		--
Proponer la incoación de un expediente disciplinario	DISCRECIÓN	Nº de expedientes disciplinarios por curso académico		--
Emitir informes para un Vicerrectorado	RAPIDEZ/ PRECISIÓN	Nº de días que transcurren entre la recepción de una solicitud y la emisión del correspondiente informe		El tiempo transcurrido entre una solicitud y la emisión de un informe es inferior a 15 días hábiles en la totalidad de los informes emitidos. (RAPIDEZ)
		Nº de informes que hay que repetir por errores		El 100% de los informes emitidos son correctos. (PRECISIÓN)
Impartir cursos de formación	COMUNICACIÓN / TANGIBILIDAD		Valoración Global del profesorado	La totalidad del alumnado asistente a una acción formativa realiza una Valoración Global del Profesorado superior al 70% (COMUNICACIÓN)
		Nº de cursos ofrecidos		--
Recabar Información sobre el cumplimiento del encargo docente del PDI	RAPIDEZ/ PRECISIÓN		Ratio de personas usuarias satisfechas con la capacitación técnica del servicio	El grado de satisfacción con la capacitación técnica del servicio es superior al 90%. (PRECISIÓN)

2.- ERRORES QUE DEBEMOS EVITAR A LA HORA DE REDACTAR COMPROMISOS

1. UN COMPROMISO NO SE PUEDE DEFINIR SI NO HAY UN FACTOR CLAVE RELACIONADO CON LA ACTIVIDAD.
2. SI EN UNA ACTIVIDAD SE HA DEFINIDO UN FACTOR CLAVE PERO NO SE HA DEFINIDO UN INDICADOR, NI TAMPOCO LOS OBJETIVOS A ALCANZAR EN ESE INDICADOR, NO SE PUEDE DEFINIR UN COMPROMISO RELACIONADO CON LA ACTIVIDAD.
3. TODO COMPROMISO ESTÁ RELACIONADO CON EL MÍNIMO OBJETIVO A ALCANZAR EN UN INDICADOR QUE RESPONDE A LA MEDICIÓN DE UN FACTOR CLAVE.

EJEMPLOS DE RELACIÓN ENTRE FACTORES CALVE, INDICADORES Y COMPROMISOS y ERRORES QUE DEBEMOS EVITAR A LA HORA DE REDACTAR COMPROMISOS

MALOS EJEMPLOS:

Actividad: Atención telefónica.

Factor Clave:

Compromiso: Atención telefónica durante el horario de prestación asegurando la accesibilidad telefónica de al menos 2 auxiliares administrativos asignados para tal labor

COMENTARIO: EL COMPROMISO NO RESPONDE A UN FACTOR CLAVE.

En el caso de hacerlo, no está bien redactado dado que estamos indicando los medios que usamos para realizar la actividad pero no decimos nada de la relación de la actividad con las personas usuarias.

Actividad: Atención presencial

Factor Clave: Amabilidad y profesionalidad

Compromiso: Atención amable y profesional en la atención presencial, obteniendo una puntuación como mínimo de 80% en las encuestas de satisfacción cumplimentadas.

COMENTARIO: Dos factores de calidad no se pueden medir con un mismo indicador.

Una encuesta no es un indicador, es una herramienta para definirlo.

Para que una encuesta tenga validez y por lo tanto los indicadores que de ella se obtengan hay que definir el % de encuestas cumplimentadas (20/33%).

Para que las encuestas tengan validez tienen que estar relacionadas con las personas que han utilizado la actividad.

Actividad: Entrega de certificados

Factor Clave: Rapidez y precisión

Compromiso: Asegurar la entrega de certificados de créditos exactos y en un plazo máximo de dos días hábiles desde su solicitud.

COMENTARIO: Dos factores de calidad no se pueden medir con un mismo indicador.

Puede ser que el factor mas primordial sea la rapidez. Si esto es así se podría redactar de otra manera: "El 90% de los certificados entregados de realizan en un plazo máximo de 2 días hábiles", dado que el indicador sería el "Nº de certificados entregados en un plazo máximo de 2 días hábiles".

Si hay diferentes tipos de certificados y unos necesitan un tiempo y otros otro habría que definir para qué tipo de certificados establecemos el compromiso.

Necesitaríamos definir otro indicador para responder al compromiso de Precisión y si no es relevante eliminarlo como factor clave.