

## INFORME EJECUTIVO DE INDICADORES PARA EL PROCESO PC08 2013

### **I.[PC 08.2]-03 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)**

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2013, nos muestran que se han realizado 1428 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3931. El total de prácticas presenciales en 2012 fue de 1121 y de 934 prácticas presenciales en 2011, existiendo pues una progresión significativa de la presencialidad que calificamos como positiva, al ser el apoyo técnico presencial un factor de calidad en nuestra Unidad.

No hay que pasar por alto como ya se indicaba en el ciclo de gestión de 2012, que existen departamentos en los que la presencia del técnico en prácticas no parece ser un elemento descriptivo, puesto que su presencia en el desarrollo de la actividad no es condición indispensable, arrojando en este caso cifras de 0 puntos en los resultados del indicador. Por otro lado, existen otros departamentos en los que la presencia del técnico es condición inexorable para el desarrollo apropiado de las prácticas docentes, teniendo así unas cifras más elevadas.

Si observamos la tendencia que ha tenido este indicador desde el 2010 al 2013 (90-90-94%), podemos observar que se ha acercado prácticamente en su totalidad a su valor objetivo,

### **I.[PC 08.2]-04 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico cerradas con resolución técnica de consulta en un plazo no superior a 7 días laborales desde la solicitud.**

Este indicador es de nueva creación en 2012. Debemos tener en cuenta que las actividades encuadradas en el concepto de Resolución Técnica de Consulta son variadas, como por ejemplo las cuestiones de asesoramiento técnico que se ofrecen a nuestros clientes, el tiempo dedicado a preparación de guiones de prácticas y estudio de los mismos, la preparación de la relaciones de material fungible e inventariable necesarios para el desarrollo de la actividad docente e investigadora en nuestros laboratorios, el tiempo dedicado a la petición de presupuestos a proveedores para este fin, etc. No hay duda de que el tiempo invertido en la realización de estas actividades es necesario concretarlo a través de indicador y cuantificarlo, porque su dedicación genera valor a nuestro trabajo. Es evidente por tanto, que este valor aumentará si la multiplicidad de actividades que engloban el concepto de Resolución Técnica de Consulta se realiza en el menor tiempo posible. No obstante existe una débil descompensación con el valor alcanzado en 2013 (95%) que será corregido con la correspondiente acción de mejora. Hay que destacar que en el ciclo trianual la mayoría de las resoluciones técnicas de consulta que requieren asesoramiento técnico se siguen realizando por parte de nuestros clientes a través del teléfono o email, siendo muy pocas las que se canalizan a través de la correspondiente Solicitud de Servicio.

### **I.[PC 08.2]-05 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.**

Este indicador presenta para 2013 unos porcentajes de 79-91-94 y 97% (2, 5, 10 y 20 días hábiles) lo que nos da a entender que las asistencias técnicas se finalizan en mayor porcentaje en la franja de 2 días (hay que tener en cuenta que este porcentaje es invertido, a menor porcentaje, más asistencias técnicas finalizadas en los días correspondientes y a más

porcentaje, menos asistencias), con lo que al ser de nueva medición en 2013, podemos decir que la evolución de los datos del indicador, está siendo positiva para el conjunto de la Unidad.

**I.[PC 08.2]-06 Porcentaje de incidencias resueltas que no requieren MC en prácticas docentes.**

Este indicador es de nueva creación en 2012 y mide el porcentaje de incidencias que no requieren MC y que son subsanadas en el momento, bien con la presencia del Técnico/a o adecuando las condiciones de ensayo. El porcentaje de incidencias resueltas sin necesidad de mantenimiento correctivo fue un 12% (12 de 93). En 2012 el valor fue de un 89% (104 de 116) lo que señala que estas incidencias son resueltas en mayor parte sin llegar a requerir MC.

**I.[PC 08.2]-07 Porcentaje de adecuación funcional de recursos para prácticas docentes.**

Este indicador es de nueva creación en 2012 y mide del total de prácticas preparadas con adecuación funcional de recursos, cuántas de ellas se realizan en tiempo y forma. El porcentaje de 2013 (80%) y 2012 (71%) presenta un valor por debajo del valor objetivo (95%), por lo que se establecerán las correspondientes acciones de mejora a través de una No Conformidad interna, aunque ya se ha diagnosticado la variable que hace que esta cifra no llegue a los valores comprometidos que está relacionada con la fecha de solicitud de la tarea, la cual no puede cerrarse a tiempo e interfiere en el cumplimiento del valor porcentual final. También se conoce ya la acción de mejora que se va a implementar para subsanar esta deficiencia, a través de una corrección de los parámetros que afectan al indicador en el Gestor PETRUS, que garantizará la consecución del valor objetivo.

**I.[PC 08.2]-08 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico-técnico a la investigación.**

Este indicador es de nueva creación en 2012. Las cifras que ofrece en 2013 nos dan a entender que de 2266 solicitudes de apoyo científico-técnico, 535 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 23% del total. En 2012, supuso un porcentaje del 29%, pudiendo apreciar que los porcentajes son bastante similares. Por este motivo deducimos que la Unidad de forma general, atiende con más frecuencia a las tareas de apoyo a la docencia que a las de investigación, sin perjuicio de que existan Departamentos donde el personal técnico tenga una dedicación prácticamente en exclusiva a una u otra actividad.