**PC08\_2015\_Analisis**

1. **ANÁLISIS EJECUTIVO DE LOS RESULTADOS.**

**A. Indicadores 2015/tendencias.:**

**INFORME EJECUTIVO DE INDICADORES PARA EL PROCESO PC08**

**A. Indicadores 2015/tendencias:**

**I.[PC 08.2]‐04 Apoyo técnico presencial (prácticas docentes)**

Las cifras que nos ofrece este indicador para el año 2015, nos muestran que se han realizado 1387 prácticas presenciales, siendo el total de prácticas preparadas 3963. El total de prácticas presenciales en 2014 fue de 1548, de 1428 en 2013, de 1121 prácticas presenciales en 2012 y de 934 para el 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 2014, 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.

**I.[PC 08.2]‐05 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 en el cual se intenta recoger un número importante de solicitudes de asesoramiento, en el ámbito de la docencia e investigación que requieren el estudio y participación del técnico para la toma de decisiones, pero no llega a tener la entidad de la emisión de un informe extenso, pero sí la aportación de una información valorable para toma de decisiones.

Hay que destacar que en los cuatro ciclo anuales 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.

Los valores obtenidos para dicho indicador en el 2012-2015 han sido respectivamente 92%, 96% , 98% y 99% observando una tendencia positiva.

**I.[PC 08.2]‐06 Porcentaje de asistencias técnicas finalizadas desde su tramitación en los siguientes plazos: 2, 5, 10 y 20 días hábiles.**

Este indicador presenta para 2015 unos porcentajes de 93%, 96%, 99% y 99% (2, 5, 10 y 20 días hábiles) lo que nos da a entender que las asistencias técnicas se finalizan en su mayoría antes de 5 días.

La tendencia la podemos ver en la siguiente tabla:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
| 2 días | 83% | 82% | 80% | 92% | 93% |
| 5 días | 85% | 90% | 93% | 98% | 96% |
| 10 días | 92% | 92% | 97% | 98% | 99% |
| 20 días | 97% | 97% | 97% | 98% | 99% |

**I.[PC 08.2]‐07 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 13% (11-83). En el 2014 el valor fue de un17% (16 de 93) en el año 2013 el valor fue de un 26% (25 de 93) en el año 2012 un porcentaje del 89% (104 de 116).

Al ser un indicador de nueva creación y que depende de muchos factores, se siguen estudiando los resultados obtenidos así como la relevancia de su aumento o disminución.

**I.[PC 08.2]‐08 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 2015 ha sido del 98%. Al ser los valores de 2015 y 2014 del (98%) y superiores al valor objetivo se consolida su medición. Esto se debió a las acciones de mejora que se llevaron a cabo a lo largo del año 2014, modificación de la plataforma Petrus para tener en cuenta los días no hábiles así como los días de vacaciones, permisos y licencias del técnico, curso de renovación del portal, formación de un grupo denominado Grupo de Seguimiento de Indicadores encargado de comprobar periódicamente la correcta medición segmentada por departamentos de los diferentes indicadores y el uso de los medios TIC´s disponibles en la unidad como comunicación interna.

**I.[PC 08.2]‐15 Porcentaje de solicitudes de apoyo científico‐técnico a la investigación.**

Este indicador es de nueva creación en 2012. Las cifras que ofrece en 2015 nos dan a entender que de 2053 solicitudes de apoyo científico‐técnico, 658 de ellas lo han sido para prestar apoyo en tareas de investigación, lo que supone un 32% del total. En 2014 el porcentaje fue del 31%, 2013 el porcentaje fue del 23% y en 2012 supuso un 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.

No se puede medir tendencia en éste indicador puesto que no depende su aumento o disminución del trabajo directo del técnico, sino de las solicitudes recibidas por parte del cliente-usuario.

No se puede medir tendencia en éste indicador puesto que no depende su aumento o disminución del trabajo directo del técnico, sino de las solicitudes recibidas por parte del cliente-usuario.