

EVIDENCIAS CITADAS POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN DEL SAI
RESPECTO A LA PREGUNTA 6a5

Todas las actuaciones que a continuación se citan han contribuido a mejorar progresivamente las valoraciones de las 11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios durante los últimos años.

PREGUNTA 1: Información disponible del Servicio

- + Actuación periódica de la web del SAI
- + Boletín informativo quincenal iSAI
- + Jornadas SAI
- + En algunos Servicios, información a través de trípticos (SMOI, SMESB, SMF, SEA,...).
- + Carteles en el CIBA y carteles luminosos en halls de distintas facultades (SMESB).

PREGUNTA 2: Facilidad de la solicitud electrónica de prestaciones

- + Mejora sistemática y continua de la aplicación informática de la gestión de solicitudes, proyectos y usuarios.

PREGUNTA 3: El horario de funcionamiento es el adecuado

- + En Cirugía experimental se adaptan al horario del cliente. De hecho, se amplían horarios cuando se requiere (se imparten cursos de cirugía fuera del horario de apertura del CIBA o hay sesiones de cirugía que se prolongan).
- + SMOI amplía el horario desde las 8h y por la tarde dejan el trabajo en conserjería.
- + SAQ facilita la entrega y recogida de muestras fuera de los horarios del Servicio (en conserjería).
- + Teléfonos móviles en algunos Servicios para mejorar la accesibilidad del personal técnico.
- + Contratación de Daniel Tejeiro en Soplado de Vidrio.
- + En el SIE atienden a los usuarios en horario de mañana y tarde.
- + Prestación de apoyo técnico experimental fuera del horario del Servicio (Servicio de Animalario).

PREGUNTA 4: Personas del Servicio cualificadas

- + Plan de formación anual (cursos, congresos, estancias, intercambios,...).
- + En el SLC, debido a la alta tecnología desarrollada, los puestos de oficial y técnico especialista que había originalmente en la RPT de PAS, se han transformado en técnico superior y técnico medio.

PREGUNTA 5: Personas del Servicio están disponibles y accesibles

- + Carteles de aviso en las puertas de los Servicios (Rocas, Cirugía experimental, Soplado de Vidrio, SMOI, ...).
- + Teléfonos móviles en algunos Servicios para mejorar la accesibilidad.
- + Gestión de las vacaciones de los técnicos del Servicio acordada desde la responsable técnico, de manera que siempre haya una persona en el Servicio.

- + En el SMOI, detección de algunos errores en el material a tratar e información de los mismos al usuario para su corrección.
- + En cirugía experimental, Animalario y SEA hay presencia de personal técnico los 365 días del año.
- + El técnico de preparación de muestras de microscopía electrónica desarrolla su trabajo en dos servicios (MEM y SMESB) y adapta los días disponibles en un Servicio o en otro dependiendo de las solicitudes de usuarios recibidas.
- + La persona anterior y la responsable técnico del SMESB están disponibles para atender a los usuarios sin reservar ninguna franja en el horario de atención.
- + En el Servicio de Animalario se han dispuesto distintos teléfonos para localizar al personal en distintos espacios.

PREGUNTA 6: Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento

- + Identificación y priorización de necesidades de infraestructuras (grande y pequeño equipamiento) previa a la presentación de solicitudes a convocatorias de ayudas para la adquisición de infraestructuras (Ministerio, Gobierno de Aragón y UZ).
- + Alianzas con otros organismos para la utilización de sus equipos (dpto. de Ciencias de la Tierra, LMA).
- + Nuevos quirófanos totalmente equipados en Cirugía experimental.
- + En el SMESB, si es necesario, se utiliza equipamiento externo para la preparación de muestras.
- + Nuevos equipos (NGS) en el Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional.
- + Nuevos modelos animales en el Servicio de Animalario.
- + En el SAM se está adquiriendo gran cantidad de nuevas infraestructuras para equipar el nuevo laboratorio en el Edificio del SAI.

PREGUNTA 7: Las técnicas ofertadas se ajustan a las necesidades de los usuarios

- + IDEM QUE PREGUNTA 6
- + En el SLC, gracias a que se ha desarrollado un sistema de recuperación, purificación y licuefacción propio, el Servicio es capaz de suministrar helio con un tiempo de solicitud relativamente corto, pudiendo hacer frente en multitud de ocasiones a imprevistos que de otra manera no sería capaz.
- + Además, se ha desarrollado una planta de recuperación y purificación capaz de eliminar trazas de impurezas por debajo de los límites en los que se ha comprobado que ocasionan problemas de atascos en las impedancias de los equipos.
- + En los últimos años, introducción de nuevas técnicas (apoyo técnico experimental) en el Servicio de Animalario, al adquirir nuevos equipos y aumentar la formación del personal.
- + En el SAM, se ha modificado la oferta de técnicas en previsión de las necesidades de los solicitantes.

PREGUNTA 8: Relación calidad/precio

- + Revisión de tarifas anualmente. En los últimos años, semestralmente.
- + Argumentar con criterios económicos (costes de las prestaciones) los cambios de tarifas.
- + El SLC ha comprado un nuevo compresor de helio gas para la planta de recuperación de Ciencias, que va a revertir en la eficiencia de la planta y en una bajada del precio del helio líquido.

- + En el SEA se fabrican dietas especiales para animales. Es muy difícil encontrar esas fórmulas en el mercado, ya que en muchos casos son pequeñas partidas de piensos especiales que ninguna empresa puede suministrar, bien por lo poco que se utiliza o bien por el carácter experimental del propio alimento.

PREGUNTA 9: Respuesta rápida a sus solicitudes

- + La Responsable técnico informa puntualmente a los usuarios de la situación de su solicitud de prestaciones.
- + También se informa al usuario cuando un equipo está parado por avería. Asimismo, se informa de cuándo se prevé su disponibilidad nuevamente y cuál será el plazo de entrega de resultados.
- + La adquisición de nuevos equipos ha agilizado el tiempo de entrega en algunos Servicios (SMOI, ...).
- + El SAQ entrega los resultados en el plazo de una semana o menos, excepto en el caso de que sea un número muy elevado de muestras. Los plazos de entrega están bien definidos y se cumplen.
- + En el SMESB, la técnico de preparación de muestras debe estar disponible en este Servicio dos días seguidos cuando se comience el proceso.
- + En el SLC, en la solicitud de prestaciones el usuario indica para cuándo quiere el pedido. En el caso de que no pueda realizarse en la fecha deseada, los técnicos contactan lo antes posible con el usuario para buscar una solución adecuada.

PREGUNTA 10: Tratamiento de las reclamaciones de usuarios

- + Aplicación rigurosa del procedimiento de reclamaciones de usuarios.
- + Nos esforzamos en responder al usuario con información que le proporcione valor y cumpliendo plazos. Para ello, por ejemplo, se convocan las reuniones que sean necesarias.
- + Seguimiento desde la dirección del SAI.

Las personas que se han elegido como directores de división desarrollan una actividad investigadora relevante en sus áreas, por lo que la estrategia que plantea el SAI está fuertemente alineada con dar respuesta a las necesidades de los grupos de investigación que utilizan Servicios del SAI.