

EVIDENCIAS CITADAS POR LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE AUTOEVALUACIÓN DEL SAI
RESPECTO A LA PREGUNTA 6b5

Todas las actuaciones que a continuación se citan han sido identificadas por los miembros del Comité de Autoevaluación por haber contribuido a mejorar progresivamente el indicador de rendimiento del SAI “porcentaje de solicitudes de gasto de mantenimiento o reparación atendidas” y los indicadores de los Servicios del SAI “número de solicitudes de usuarios”, “nº de reclamaciones de usuarios” y “promedio del plazo de entrega” durante los últimos años.

SOLICITUDES DE GASTO DE MANTENIMIENTO O REPARACIÓN ATENDIDAS

- + La estrategia de la dirección del SAI es mantener en óptimas condiciones todos los equipos científicos del SAI. Por ello, se autorizan todas las operaciones de mantenimiento y reparación de equipos científicos siempre que la técnica sea demandada por los usuarios y se prevea que los beneficios del mantenimiento o reparación para la comunidad investigadora sean superiores al coste de la operación de mantenimiento/reparación.

NÚMERO DE SOLICITUDES DE USUARIOS

- + Asesoría técnica al usuario dándole abundante información telefónica y mediante correo electrónico (SMOI).
- + Se atienden todas las solicitudes que llegan al Servicio y se les asesora telefónicamente o por correo electrónico, o se realizan todo tipo de pruebas. Si no se puede satisfacer sus necesidades o expectativas porque requieren de otra técnica, también se les asesora y se les deriva a otros Servicios (MEM y DRX).
- + Se han creado protocolos nuevos para muestras complejas (Rocas).
- + Nueva forma de entrega de las láminas delgadas (Rocas).
- + Numerosas actuaciones para aumentar la visibilidad del Servicio (SMESB y Animalario).
- + Búsqueda de nuevos procedimientos para la preparación de muestras (SMESB).
- + Incorporación de nuevas técnicas y equipos (Secuenciación, Animalario, SMOI, Rocas, SAM, etc).
- + Se realizan tarifas especiales a empresas que traen un gran volumen de trabajo (DRX).

NÚMERO DE RECLAMACIONES DE USUARIOS

- + Antes de comenzar los trabajos, revisión de los archivos que envía el usuario y contactar e informar al usuario, si procede (SMOI).
- + En cuanto a la realización de las medidas, se intenta cada vez mejorar la calidad de los resultados utilizando patrones de calibración apropiados, muestras certificadas, calculando recuperaciones de las medidas y calculando parámetros estadísticos (SAQ).
- + En cuanto al proceso de ataque de muestras, se mejora el ataque de las muestras sólidas que llegan realizando duplicados o triplicados cuando es necesario, medida de blancos y cálculos de recuperaciones de ataque para cada tipo de muestra y para cada elemento a determinar (SAQ).
- + No ha habido reclamaciones de usuarios porque los posibles problemas que pudieran surgir se solventan en el momento o a corto plazo (Cirugía experimental).

- + Se ha mejorado la calidad de la terminación de las láminas con paso por lijas de 2500 (Rocas).
- + El Servicio está inmerso en una mejora continua de las instalaciones de recuperación, purificación y licuefacción de helio para poder mantener o incluso disminuir el precio del helio (SLC).
- + Información directa a los usuarios de los posibles cambios que pueda haber en el suministro de los productos del Servicio para que se entienda por qué se llevan a cabo (SLC).
- + Mantenimiento del personal temporal en el Servicio de Animalario.
- + Numerosas actuaciones de formación realizadas por parte de la responsable técnico del Servicio (SMESB).
- + Especialmente cuando el usuario es una empresa externa que requiere gran rapidez en la entrega de resultados, se organiza el trabajo de forma que el equipo esté libre el día que trae las muestras, para darle los resultados ese mismo día (DRX).
- + Comunicación constante con el usuario durante todo el proceso de la prestación del servicio (Animalario).

PROMEDIO DE PLAZOS DE ENTREGA

- + La incorporación de algunos nuevos equipos ha permitido que los dos técnicos del Servicio puedan realizar el mismo trabajo en el mismo momento (Rocas).
- + El cambio de fungibles en el proceso de lijado ha agilizado el proceso de la creación de la lámina delgada (platos con diamantes incrustados en vez de lijas de abrasivo o abrasivo en polvo) (Rocas).
- + Nuevo técnico se incorporó al Servicio a finales de 2015 (Rocas).