



Carta de Servicios de Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI

Tabla de control de firmas:

Elaborado por:	Revisado por:	Validado por:
Comisión de Calidad de los Servicios Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI	Área de Calidad y Mejora	Inspección General de Servicios

Documento validado por el Sistema Interno de Garantía de Calidad de los Servicios, con fecha 20/01/2026



Tabla de control de modificaciones:

Versión inicial de esta carta de servicios aprobada en 03/06/2020

Edición	Modificación	Fecha
V 2.0	Nuevos misión, propósito, visión y valores. Actualización de servicios	20/01/2026



I. INFORMACIÓN GENERAL

1. Introducción

El Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI, en adelante SAI, es un servicio central encuadrado en la estructura del Vicerrectorado de Política Científica de la Universidad de Zaragoza.

El SAI lo integran alrededor de 75 personas (dicho número varía en función de la época del año). Estas personas están distribuidas en 16 Servicios, agrupados en cuatro divisiones, y una unidad administrativa. Estos Servicios están ubicados tanto en el campus San Francisco, como en el campus Río Ebro y campus de Veterinaria.

División Caracterización Física y Química

- Servicio de medidas físicas
- Servicio de microscopía electrónica de materiales
- Servicio de análisis químico
- Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia

División Biomédica

- Servicio de Animalario
- Servicio de Secuenciación y Genómica funcional
- Servicio de cirugía experimental
- Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
- Servicio de análisis microbiológico

División Experimentación animal

- Servicio de experimentación animal

División Servicios transversales

- Servicio de instrumentación electrónica
- Servicio de líquidos criogénicos
- Servicio de microscopía óptica e imagen
- Servicio de mecánica de precisión
- Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- Servicio de soplado de vidrio

Unidad administrativa

El director del SAI y los cuatro directores de división son PDI (personal docente e investigador); el resto de profesionales son PTGAS (personal técnico, de gestión y de administración y servicios).

Esta carta de servicios del SAI es la versión número 2. La versión 1 fue aprobada en comisión científica del SAI el 5/12/2019. Se ha realizado una versión 2 dado que se han suprimido dos Servicios del SAI y se han actualizado la Misión, Visión, Valores y Propósito del SAI.

2. Objetivos y fines de la Unidad prestadora de los servicios objeto de la carta



Los fines del SAI se explican en los sucesivos apartados.

Los objetivos de la publicación de la Carta se especifican por ley <https://www.boe.es/eli/es-ar/l/2013/06/20/5/con>

2.1. Misión/Propósito

Misión del SAI (aprobada en comisión científica del SAI 2021): El Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI está formado por un conjunto de Servicios cuyo fin principal es proporcionar soporte científico y técnico a la investigación realizada en las diferentes estructuras de investigación de la Universidad de Zaragoza, así como a otras instituciones públicas o privadas que lo soliciten. Este asesoramiento especializado se efectúa mediante infraestructuras científicas y tecnológicas de alto nivel y personal técnico de gran capacitación que aumentan el nivel de calidad de la investigación desarrollada.

Propósito del SAI: Contribuir a la ciencia excelente y transformadora.

2.2. Visión

Visión del SAI (aprobada en comisión científica del SAI en 2024): El Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI quiere convertirse en el eje vertebrador de la estrategia de optimización de la adquisición y el uso de las infraestructuras científicas de la Universidad de Zaragoza, llegando a ser un núcleo sólido y dinámico que se adapte a la evolución de la investigación a través de:

- Personal suficiente, motivado y con una alta capacitación.
- Infraestructuras científicas en continua renovación ajustadas a las necesidades de los grupos de investigación.
- Gestión versátil y sostenible en los ámbitos económico, social y medioambiental.
- Creación de alianzas con otros centros de investigación y con empresas del entorno.
- Implicación de los usuarios en las decisiones estratégicas de los Servicios.
- Inspiración para los egresados de la Universidad de Zaragoza como técnicos especializados en su carrera profesional.

2.3. Valores

Para dar cumplimiento a la misión y posibilitar la visión, nos proponemos realizar nuestro trabajo asumiendo los siguientes valores:

Valores del SAI (aprobados en comisión científica del SAI en 2021):

Los valores éticos que deben caracterizar el comportamiento de todos los trabajadores del SAI, incluido el equipo directivo son los siguientes:

- Compromiso con nuestros usuarios y clientes.
- Lealtad y corresponsabilidad con la Universidad de Zaragoza.
- Gestión eficiente.
- Desarrollo sostenible de nuestra actividad.
- Fomento de la igualdad de género.
- En continua evolución y transformación.



3. Datos identificativos del Servicio/Unidad

a) Denominación completa:

Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI

b) Responsable del Servicio objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

José María Casas del Pozo, Coordinador de la Comisión de calidad de los servicios de Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI



4. Información de contacto

a) Dirección postal

La sede principal del SAI, donde está ubicada la mayor parte de la unidad administrativa del SAI, está localizada en la siguiente dirección: Edificio del SAI, Campus Plaza San Francisco. Calle Pedro Cerbuna 12. 50009 Zaragoza.

Los 16 Servicios del SAI se distribuyen en los Campus Río Ebro, San Francisco y Veterinaria de la Universidad en la ciudad de Zaragoza.

b) Teléfonos

El principal teléfono de atención a usuarios es el (34) 976761053.

c) Correos electrónicos

La principal dirección de correo electrónico del SAI para la atención a usuarios es sai@unizar.es

d) Página web y redes sociales

La página web del SAI es <https://sai.unizar.es/#>

e) Forma de acceso y medios de transporte

Autobús: líneas 22, 24, 29, 35, 38, 41, 42, Ci1, Ci2.

Tranvía: parada en plaza San Francisco.

f) Horario, medios y lugares de atención al público

El horario de atención al público es de 8h a 15h de lunes a viernes.

El lugar de atención presencial al público es la unidad administrativa del SAI, sita en el Edificio del SAI, Campus Plaza San Francisco. Calle Pedro Cerbuna 12. 50009, Zaragoza.

En la web del SAI hay un formulario para recoger consultas del público en general <https://sai.unizar.es/formulario-ayuda-sai/>

g) Mapa de localización

A continuación, se indica el código SIGEYZ principal de cada uno de los Servicios del SAI, así como de la unidad administrativa.

División Caracterización Física y Química

¿ Servicio de medidas físicas:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1013.00.245>

¿ Servicio de microscopía electrónica de materiales:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CRE.1065.00.780>



¿ Servicio de análisis químico:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1110.01.200>

¿ Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1013.00.420>

División Biomédica

¿ Servicio de Animalario. Ubicado en el edificio CIBA (campus San Francisco)

¿ Servicio de Secuenciación y Genómica funcional. Ubicado en el edificio CIBA (campus San Francisco)

¿ Servicio de cirugía experimental. Ubicado en el edificio CIBA (campus San Francisco)

¿ Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1010.00.530>

¿ Servicio de análisis microbiológico:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1011.02.210>

División Experimentación animal

¿ Servicio de experimentación animal:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1040.00.020>

División Servicios transversales

¿ Servicio de instrumentación electrónica:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1013.00.245>

¿ Servicio de líquidos criogénicos:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1013.00.230>

¿ Servicio de microscopía óptica e imagen:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1013.00.235>

¿ Servicio de mecánica de precisión:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CRE.1065.00.D35>

¿ Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1014.01.200>

¿ Servicio de soplado de vidrio:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1110.01.070>

Unidad administrativa:

<https://ideuz.unizar.es/visorCampusFiDigital/?mode=gis&room=CSF.1011.01.190>



tigación - SAI | <http://sai.unizar.es> | Tfno. (34) 976761053 | sai@unizar.es

5. Relación de los servicios prestados

General del SAI

- s017 Todos los Servicios del SAI

Caracterización física y química

- s001 Microscopía electrónica de materiales
- s002 Análisis químico
- s003 Medidas físicas
- s004 Difracción de rayos X y análisis por fluorescencia

Biomédica

- s005 Animalario
- s006 Cirugía experimental
- s007 Secuenciación y genómica funcional
- s008 Análisis microbiológico
- s009 Microscopía electrónica de sistemas biológicos

Experimentación animal

- s010 Experimentación animal

Servicios transversales

- s011 Líquidos criogénicos
- s012 Instrumentación electrónica
- s013 Preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- s014 Mecánica de precisión
- s015 Microscopía óptica e imagen
- s016 Soplado de vidrio

6. Derechos de los usuarios en relación con los servicios prestados



Derechos conforme al artículo 13 de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas:

- A comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
- A utilizar las lenguas oficiales en el territorio de su Comunidad Autónoma, de acuerdo con lo previsto en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del Ordenamiento Jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las Administraciones Públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en esta Ley.
- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades.

7. Relación actualizada de las normas reguladoras de los servicios prestados

La norma principal propia del SAI que define su funcionamiento general es el Reglamento del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI de la Universidad de Zaragoza, aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011 (<https://sai.unizar.es/doc/reglamento-sai-20111130.pdf>)

Asimismo, existe un amplio listado de procedimientos e instrucciones del SAI aprobados en su comisión científica y disponibles en <https://sai.unizar.es/indice-de-procedimientos-del-sai>

Por último, se puede consultar la normativa actualizada relativa a distintos ámbitos de la Universidad de Zaragoza en los siguientes enlaces:

- NORMATIVA ECONÓMICA, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza <https://vgeconomica.unizar.es/normativa>
- PRESUPUESTO DE LA UNIVERSIDAD DE ZARAGOZA <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- NORMATIVA SOBRE RECURSOS HUMANOS, PAS: <https://recursoshumanos.unizar>.



[es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas](http://es.servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas)

8. Formas de participación del usuario

Las formas de participación de los usuarios del SAI en la mejora de nuestros servicios son las siguientes:

- Las comisiones de cada división, que se reúnen dos veces al año (en torno a mayo y noviembre), están formadas por el director y el administrador del SAI, los directores de división, los responsables técnicos de cada Servicio de la división y un grupo representativo de usuarios de estos Servicios. En estas reuniones se abordan los asuntos más relevantes de la división (personal, equipamiento, indicadores, riesgos identificados, sugerencias, quejas y felicitaciones, seguimiento del plan estratégico, nuevos escenarios, etc.).
- Encuesta de satisfacción de usuarios, que se envía cada dos años y que lleva realizándose desde el año 2011.
- En el momento de elaborar los tres planes estratégicos del SAI (PE 2016-2019, PE 2021-2024 y PE 2025-2028), los usuarios que lo han deseado, han participado activamente en el análisis previo para identificar las debilidades y puntos de mejora, así como las fortalezas y retos a alcanzar, todo ello para configurar el contenido de ambos planes.
- Eventualmente, cuando se necesita conocer la opinión, necesidades o expectativas de los usuarios sobre la implantación de una nueva medida o actuación o sobre la puesta en marcha de una nueva técnica, etc, se realizan sondeos puntuales con ese objetivo concreto a grupos de usuarios seleccionados.
- Por último, los usuarios del SAI que han aceptado nuestra proposición, han participado voluntariamente en las dos evaluaciones externas llevadas a cabo en 2019 y 2022 por expertos en el Modelo EFQM para alcanzar el Sello EFQM del SAI.

9. Fecha de entrada en vigor

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su validación por la Inspección General de Servicios.



II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. Compromisos de calidad asumidos

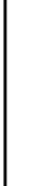
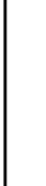
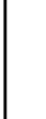
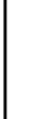
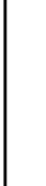
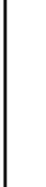
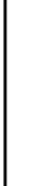
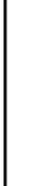
- c001 Información disponible del Servicio
- c002 Facilidad para solicitar las prestaciones (aplicación informática)
- c003 El horario de funcionamiento es adecuado
- c004 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar
- c005 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarte y ayudarte
- c006 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento
- c007 Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces
- c008 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a tus necesidades como usuario
- c009 Relación calidad/precio de las prestaciones
- c010 El Servicio da respuesta rápida a tus solicitudes
- c011 Tratamiento de las reclamaciones
- c012 Nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado
- c013 El SAI tiene una marca reconocible
- c014 Realizar mejoras en los Servicios del SAI
- c015 Poner en marcha nuevas prestaciones
- c016 Adquirir nuevo equipamiento científico de última tecnología
- c017 Construir relaciones sólidas con nuestros usuarios
- c018 Atender todas las solicitudes de usuarios en el Servicio de Microscopía electrónica de materiales
- c019 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios en el Servicio de microscopía electrónica de materiales
- c020 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de análisis químico
- c021 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de análisis químico
- c022 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de medidas físicas
- c023 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de medidas físicas
- c024 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
- c025 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
- c026 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de animalario
- c027 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de cirugía experimental
- c028 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de secuenciación y genómica funcional
- c029 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de análisis microbiológico
- c030 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de análisis microbiológico



- c031 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
- c032 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
- c033 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de experimentación animal
- c034 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de experimentación animal
- c035 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de líquidos criogénicos
- c036 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de líquidos criogénicos
- c037 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de instrumentación electrónica
- c038 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de instrumentación electrónica
- c039 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de instrumentación electrónica
- c040 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- c041 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- c042 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D
- c043 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de mecánica de precisión
- c044 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de mecánica de precisión
- c045 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de mecánica de precisión
- c046 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de microscopía óptica e imagen
- c047 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de microscopía óptica e imagen
- c048 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de soplado de vidrio
- c049 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de soplado de vidrio
- c050 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de soplado de vidrio

2. Indicadores que permitan medir su cumplimiento



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s017 Todos los Servicios del SAI	c001 Información disponible del Servicio			ic001 1ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c002 Facilidad para solicitar las prestaciones (aplicación informática)			ic002 2ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c003 El horario de funcionamiento es adecuado			ic003 3ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c004 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar			ic004 4ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c005 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarte y ayudarte			ic005 5ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c006 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento			ic006 6ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c007 Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces			ic007 7ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c008 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a tus necesidades como usuario			ic008 8ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c009 Relación calidad/precio de las prestaciones			ic009 9ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta

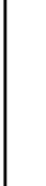
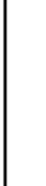
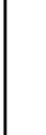
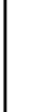
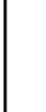
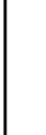
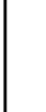
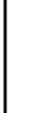
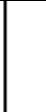
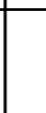


Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
	c010 El Servicio da respuesta rápida a tus solicitudes			ic010 10ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c011 Tratamiento de las reclamaciones			ic011 11ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c012 Nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado			ic012 12ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c013 El SAI tiene una marca reconocible			ic013 13ª pregunta de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal	4 sobre 5	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Encuesta
	c014 Realizar mejoras en los Servicios del SAI			ic014 Importe anual invertido en mejoras	Anual	Aumentar o mantener el mismo nivel del año anterior (máxima disminución del 10%)	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c015 Poner en marcha nuevas prestaciones			ic015 Número de nuevas prestaciones implantadas	Anual	Aumentar o mantener el mismo nivel del año anterior (máxima disminución del 10%)	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c016 Adquirir nuevo equipamiento científico de última tecnología			ic016 Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras	Anual	Aumentar o mantener el mismo nivel del año anterior (máxima disminución del 10%)	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c017 Construir relaciones sólidas con nuestros usuarios			ic017 Número de citas en publicaciones científicas	Anual	Aumentar o mantener el mismo nivel del año anterior (máxima disminución del 10%)	Responsable de medición: Técnico de apoyo del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s001 Microscopía electrónica de materiales	c018 Atender todas las solicitudes de usuarios en el Servicio de Microscopía electrónica de materiales			ic018 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c019 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios en el Servicio de microscopía electrónica de materiales			ic019 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s002 Análisis químico	c020 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de análisis químico			ic020 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c021 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de análisis químico			ic021 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s003 Medidas físicas	c022 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de medidas físicas			ic022 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c023 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de medidas físicas			ic023 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s004 Difracción de rayos X y análisis por fluorescencia	c024 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia			ic024 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c025 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia			ic025 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s005 Animalario	c026 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de animalario			ic026 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s006 Cirugía experimental	c027 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de cirugía experimental			ic027 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s007 Secuenciación y genómica funcional	c028 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de secuenciación y genómica funcional			ic028 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s008 Análisis microbiológico	c029 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de análisis microbiológico			ic029 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c030 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de análisis microbiológico			ic030 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s009 Microscopía electrónica de sistemas biológicos	c031 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos			ic031 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c032 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos			ic032 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s010 Experimentación animal	c033 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de experimentación animal			ic033 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c034 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de experimentación animal			ic034 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
s011 Líquidos criogénicos	c035 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de líquidos criogénicos			ic035 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c036 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de líquidos criogénicos			ic036 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s012 Instrumentación electrónica	c037 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de instrumentación electrónica	 		ic037 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c038 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de instrumentación electrónica	 		ic038 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
	c039 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de instrumentación electrónica	 		ic039 Plazo de entrega	Semestral	30 días	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
s013 Preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D	c040 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D	 		ic040 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c041 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D	 		ic041 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
	c042 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D	 		ic042 Plazo de entrega	Semestral	21 días	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
s014 Mecánica de precisión	c043 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de mecánica de precisión	 		ic043 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c044 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de mecánica de precisión	 		ic044 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
	c045 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de mecánica de precisión	 		ic045 Plazo de entrega	Semestral	30 días	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
s015 Microscopía óptica e imagen	c046 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de microscopía óptica e imagen	 		ic046 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c047 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de microscopía óptica e imagen	 		ic047 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web



Servicio prestado	Compromiso	ODS	Grupos de interés	Indicador	Frecuencia de medición	Valor a alcanzar	Observaciones
s016 Soplado de vidrio	c048 Atender todas las solicitudes de usuarios del Servicio de soplado de vidrio	 		ic048 Porcentaje de solicitudes de usuarios no atendidas	Anual	0	Responsable de medición: Administrador del SAI Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI
	c049 Minimizar el número de reclamaciones de usuarios del Servicio de soplado de vidrio	 		ic049 Número de reclamaciones de usuarios	Anual	0	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Registro informático vía web
	c050 Rapidez en el plazo de entrega de producto del Servicio de soplado de vidrio	 		ic050 Plazo de entrega	Semestral	21 días	Responsable de medición: Técnico de calidad Forma de cálculo/obtención: Base de datos Gestión SAI



III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

1. Comunicación interna

En el SAI se practican varios mecanismos de comunicación interna sólidamente implantados desde hace más de diez años:

- boletín informativo iSAI, que se publica quincenalmente en el iUNIZAR -además de enviarlo por correo electrónico a todo el personal del SAI y al resto de personas suscritas-, conteniendo todas las novedades relevantes para el SAI.
- la página web del SAI dispone de una intranet, con contenido importante para las personas del SAI, a la que puede acceder solo el personal del SAI y sus superiores jerárquicos.
- las comisiones de división del SAI están integradas por los responsables técnicos de los Servicios del SAI, entre otros miembros. Estas comisiones de división se reúnen semestralmente. Se redacta un acta con todos los acuerdos y decisiones adoptadas, cuyo resumen se publica en la intranet del SAI, para conocimiento de todas las personas del SAI. También se redactan y publican los resúmenes de las actas de las reuniones de la comisión científica del SAI y de las comisiones delegadas para el CSS de la Universidad de Zaragoza.
- en la Jornada anual del SAI se expone a todas las personas del SAI y al resto de público asistente (vicerrectores, vicegerentes, usuarios, etc.) los asuntos más destacados del SAI en ese momento.
- la Memoria anual de sostenibilidad del SAI.

2. Comunicación externa

En el SAI existen varios mecanismos de comunicación externa:

- boletín informativo iSAI, que se publica quincenalmente en el iUNIZAR -además de enviarlo por correo electrónico a todas las personas suscritas que, a fecha de hoy, son unas 400-, conteniendo todas las novedades relevantes del SAI.
- la página web del SAI que, cumpliendo nuestro procedimiento, se actualiza semestralmente. En dicha web existen, entre otros contenidos:
 - dípticos explicativos de las prestaciones de cada Servicio de SAI, así como del SAI en su conjunto.
 - un acceso en la página principal para que los usuarios externos y empresas puedan realizar sus consultas o formular sus preguntas.
- roll-ups de todas las divisiones del SAI que se exponen en distintos centros universitarios de forma itinerante, según el recorrido que se definió en el procedimiento de visibilidad del SAI (versión 2).
- los vídeos de cada Servicio del SAI disponibles en nuestro canal de YouTube.
- En la Jornada anual del SAI se expone a todas las personas del SAI y al resto de público asistente (vicerrectores, vicegerentes, usuarios, etc.) los asuntos más destacados del SAI en ese momento.



IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Anualmente se realiza el seguimiento de cada uno de los indicadores que miden los procesos del SAI, tanto en las comisiones de división, como en la comisión científica. En el caso de que se constate que no se alcanza el objetivo establecido, el director y el administrador del SAI, junto con el director de división y el responsable técnico en su caso, analizarán detalladamente las causas de dicho incumplimiento y adoptarán las medidas necesarias para lograr el objetivo definido.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO PRESTADO

El procedimiento de presentación de sugerencias y quejas establecido con carácter general por la Universidad de Zaragoza (Resolución de 12/07/2012 del Rector, por la que se crea y regula la Sede Electrónica de la misma), establece los siguientes medios para la formulación de sugerencias y quejas:

- A través de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza (<https://sede.unizar.es>).
- A través del formulario disponible en la web del Centro de Información Universitaria-CIU (<https://www.unizar.es/ciu/sugerencias-quejas-y-felicitaciones>)

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones emitidas por los usuarios del SAI se llevan a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento del SAI de <https://sai.unizar.es/doc/procedimientos-e-instrucciones/general/PRECLI-v3.pdf> (versión 3, 9/03/2022).

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y quejas emitidas por el personal del SAI se llevan a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento del SAI de <https://sai.unizar.es/intranet-sai/doc/procedimientos-e-instrucciones/general/PSUGPER-v2.pdf> (versión 2, 19/12/2022).