



**Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI**
Universidad Zaragoza

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DEL SAI

DICIEMBRE 2015



1. INTRODUCCIÓN

Según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés" aprobado en junio de 2014, uno de los principales mecanismos para conocer la opinión y experiencia de los usuarios y clientes de los Servicios del SAI es el envío periódico de una encuesta.

1.1 OBJETIVO

La realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios permite, por una parte, conocer, a través de su percepción, el servicio que actualmente se presta respecto al grado de información, atención y calidad que éstos aprecian, detectando las fortalezas y poniendo de manifiesto las posibles deficiencias que observan, lo que permitirá definir unas actuaciones para modificar o solucionar las percepciones negativas que pudieran existir, apoyando y reforzando, de forma simultánea, los aspectos mejor valorados. Y, por la otra, averiguar qué servicio esperan y desean los clientes.

Permite, además, comparar la evolución experimentada desde el anterior estudio realizado.

1.2 METODOLOGÍA

Por primera vez, la encuesta se ha realizado simultáneamente a los usuarios y clientes de los servicios del SAI y a los usuarios de los servicios científico-técnicos del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (en adelante IACS), dado que hay tres servicios que son gestionados conjuntamente por ambas instituciones (el servicio de Animalario, el servicio secuenciación y genómica funcional y el servicio de cirugía experimental) y, por tanto, algunos usuarios son de ambas instituciones. Así, la encuesta se ha enviado a los usuarios y clientes de los siguientes 22 servicios:

- ✚ Servicio de microscopia electrónica de materiales (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de medidas físicas (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de análisis químico (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de experimentación animal (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de líquidos criogénicos (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de instrumentación electrónica (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de microscopia óptica e imagen (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de mecánica de precisión (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de preparación de rocas y materiales duros (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de soplado de vidrio (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de transporte (Universidad de Zaragoza)

- ✚ Servicio de microscopia electrónica de sistemas biológicos (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de citómica (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de seguridad microbiológica (Universidad de Zaragoza)
- ✚ Servicio de animalario (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de secuenciación y genómica funcional (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de cirugía experimental (Universidad de Zaragoza-IACS)
- ✚ Servicio de proteómica (IACS)
- ✚ Servicio de separación celular y citometría (IACS)
- ✚ Servicio de cultivo celular (IACS)
- ✚ Servicio de microscopia y anatomía patológica (IACS)

Sin embargo, dado que este informe está destinado a la dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación-SAI, perteneciente a la Universidad de Zaragoza, en él no se han incluido las valoraciones correspondientes a los cuatro servicios exclusivos del IACS, salvo en los datos globales (apartado 2.1.) en los que no se puede discernir.

La participación ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 11 de diciembre de 2015, a que la cumplimentasen, garantizando el anonimato y la confidencialidad a fin de evitar condicionantes en la expresión de las opiniones.

En total, se ha enviado el correo electrónico a 1494 usuarios y clientes. El tamaño recomendado para esta muestra, con un margen de error del 5%, nivel de confianza del 95% y nivel de heterogeneidad del 50%, se estima en 306 encuestas. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 21 de diciembre de 2015 y el 29 de diciembre de 2015.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 11 de diciembre de 2015 hasta el 31 de diciembre de 2015, recibándose un total de 350 cuestionarios cumplimentados correctamente y alcanzándose, por tanto, el número recomendable para la validez del estudio.

El tratamiento de la encuesta se ha realizado utilizando como herramienta el programa Excel.

1.3 CUESTIONARIO

La encuesta fue diseñada en su día por el Comité de Autoevaluación de los SAI en colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización de la Universidad de Zaragoza. La estructura original del cuestionario se ha mantenido, pero se han introducido leves modificaciones en dos de las tres partes de las que consta.

La primera parte está destinada a conocer tanto el Servicio del SAI evaluado como el perfil del cliente y la frecuencia de uso de dicho Servicio. En esta primera parte se ha eliminado el campo del *centro universitario al que pertenece el encuestado*, puesto que no aportaba información relevante para el análisis posterior de los resultados. Y por el

contrario, se ha añadido una pregunta sobre la frecuencia de uso del Servicio: *indique si últimamente ha requerido más, menos o igual cantidad de usos*, y en el caso de que se haya requerido menos usos se pregunta la causa.

En la segunda parte de la encuesta se solicita la valoración del servicio a través de los diferentes aspectos que lo configuran, otorgando a cada uno de los ítems una puntuación entre 0 y 5 puntos. En esta segunda parte se ha incorporado una nueva pregunta: *facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)*, dado que en esta área se han abordado importantes novedades en los últimos dos años.

Y, finalmente, existe una tercera parte con preguntas abiertas que permite aclarar y complementar las valoraciones y aportar cualquier sugerencia para la mejora del servicio.

Se adjunta el modelo de cuestionario en ANEXO I.

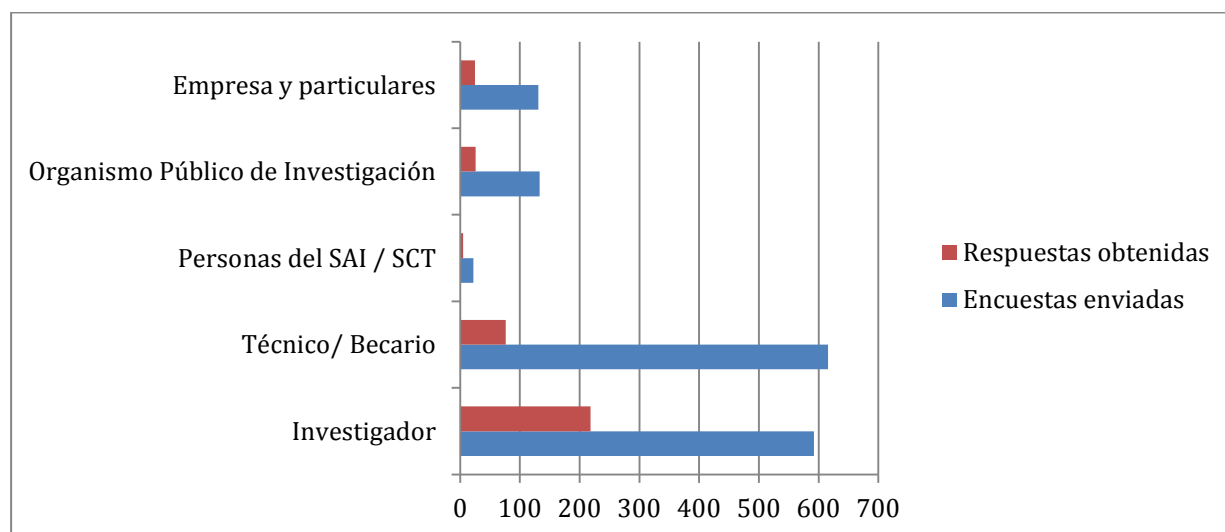
2. DATOS GLOBALES OBTENIDOS

2.1. PARTICIPACIÓN

Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado y los comparamos con los porcentajes de las encuestas anteriores.

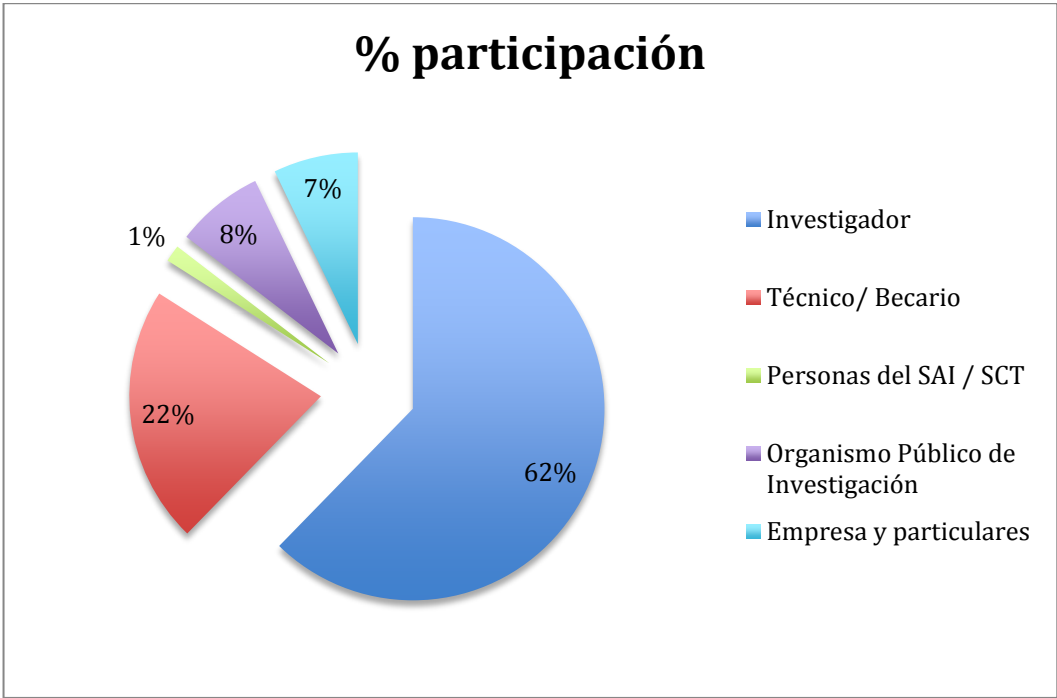
Colectivo	2015				2013		2011	
	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% participación	% Resp.	% partic	% Resp.	% partic
Investigador	592	218	36,82	62,28	32,66	58,61	48,4	63,26
Técnico/ Becario	616	76	12,34	21,71	9,61	21,67	14	22,09
Personas del SAI / SCT	22	5	22,73	1,42	35,56	4,44	168,1	8,60
Organismo Público de Investigación	133	26	19,55	7,43	20,31	7,22	9,32	2,56
Empresa y particulares	131	25	19,08	7,14	15,85	8,06	12,71	3,49
TOTAL	1.494	350	23,43	100,00	19,85	100,00	31,43	100,00

La columna **porcentaje de respuesta** representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las respuestas obtenidas.



El porcentaje de respuesta total ha aumentado casi 4 puntos respecto al de la encuesta anterior (año 2013). En concreto, ha aumentado levemente el porcentaje de respuesta de todos los colectivos, excepto el de los Organismos Públicos de Investigación, que se ha mantenido igual y el de las personas del SAI/SCT que ha disminuido de forma considerable.

La columna **porcentaje de participación** indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el total de respuestas obtenidas, que puede apreciarse con mayor claridad en el siguiente gráfico.



3. DATOS GENERALES OBTENIDOS PARA LOS SERVICIOS DEL SAI

3.1. RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

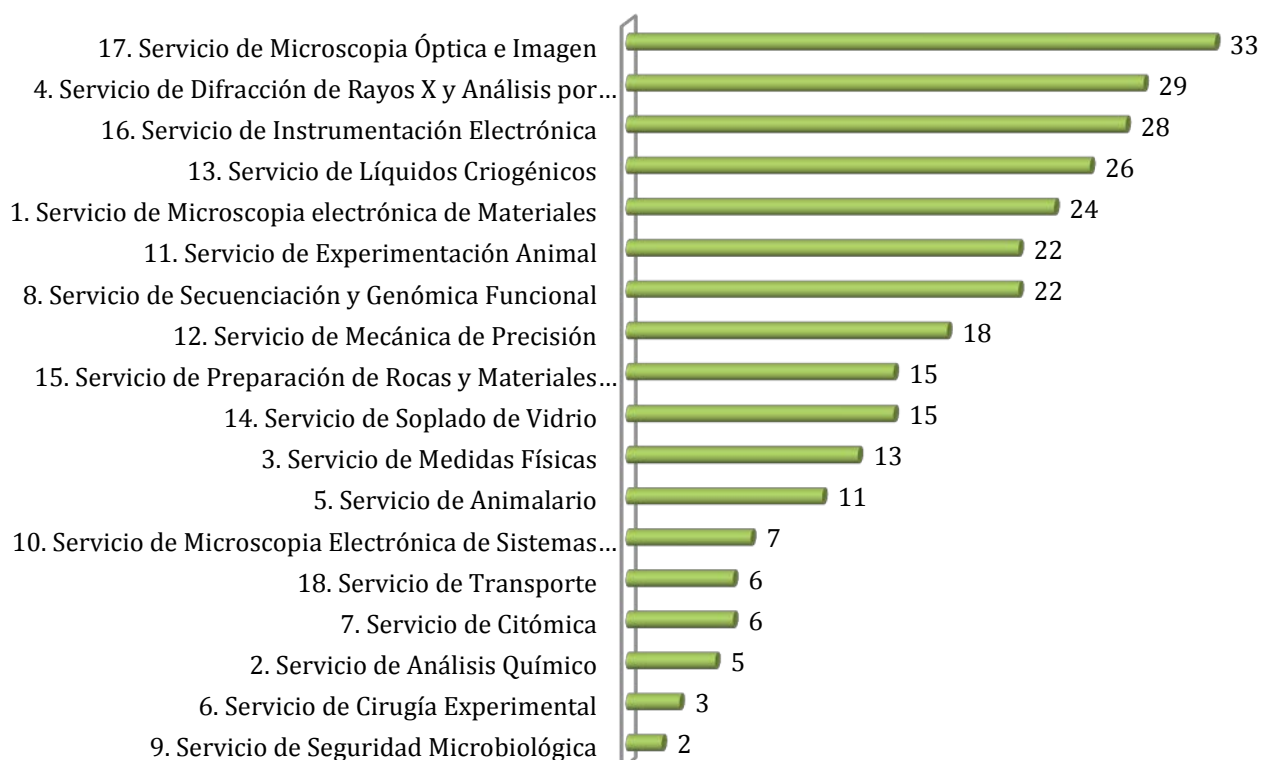
En la siguiente tabla se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los servicios del SAI evaluados.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	Respuestas	%
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	24	8%
2. Servicio de Análisis Químico	5	2%
3. Servicio de Medidas Físicas	13	5%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	29	10%
5. Servicio de Animalario	11	4%
6. Servicio de Cirugía Experimental	3	1%
7. Servicio de Citómica	6	2%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	22	8%
9. Servicio de Seguridad Microbiológica	2	1%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	7	2%
11. Servicio de Experimentación Animal	22	8%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	18	6%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	26	9%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	15	5%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	15	5%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	28	10%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	33	12%
18. Servicio de Transporte	6	2%
TOTAL	285	100%

Al igual que en los estudios anteriores, del análisis de estos datos se desprende que, si bien la muestra es suficiente en cuanto a datos globales se refiere, tal y como se ha indicado anteriormente, no ocurre así respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios del SAI. Aunque no se posee información sobre el número de usuarios que mantiene cada Servicio, en la mayoría de los casos el número de respuestas parece insuficiente, por lo que se hace desaconsejable la comparación entre Servicios. Es decir, las diferencias existentes entre ellos han de entenderse como aproximaciones orientativas a la situación actual, dado que no existe una garantía mínima para su validez. Sin embargo, dado que con este estudio el SAI ya dispone de tres informes similares consecutivos, sí que se pueden extraer conclusiones respecto a la evolución observada en las diferentes valoraciones de cada uno de estos Servicios.

El siguiente gráfico refleja los servicios ordenados por el número de respuestas recibidas.

Respuestas por Servicio



3.2. FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	Porcentaje	Porcentaje 2013
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	91	32	30
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	77	27	25
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	83	29	30
4. En raras ocasiones (una vez al año)	34	12	15
Total	285	100	100

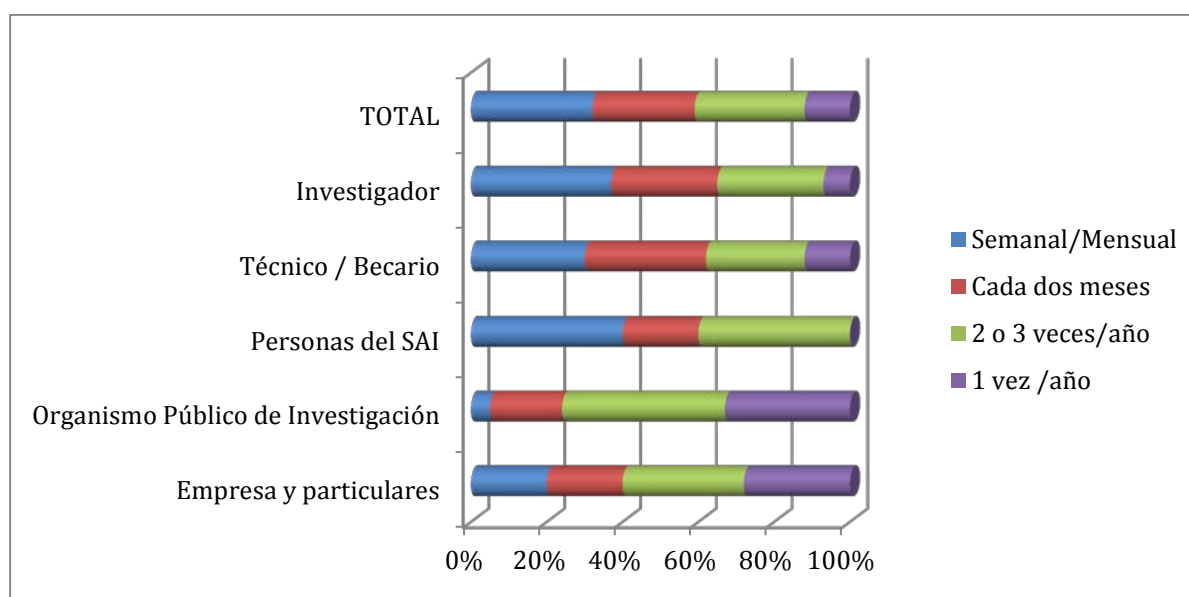
Es llamativo que los porcentajes de frecuencias de uso por parte de los usuarios de los Servicios del SAI permanecen prácticamente invariantes en relación con los porcentajes obtenidos en la encuesta del año 2013. En ambos casos, los usuarios que raramente utilizan el servicio evaluado contestan la encuesta en un porcentaje significativamente inferior al resto de usuarios.

3.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

En el siguiente cuadro se reflejan las frecuencias en función del tipo de usuario:

FRECUENCIAS	Semanal/Mensual	Cada dos meses	2 o 3 veces/año	1 vez /año
Investigador	37%	28%	28%	7%
Técnico / Becario	30%	32%	26%	12%
Personas del SAI	40%	20%	40%	0%
Organismo Público de Investigación	5%	19%	43%	33%
Empresa y particulares	20%	20%	32%	28%
TOTAL	32%	27%	29%	12%

El gráfico facilita la visualización de las frecuencias de uso de los Servicios en función del tipo de colectivo.



3.2.3. VARIACIONES EN LA FRECUENCIA DE USO RESPECTO A AÑOS ANTERIORES

El usuario últimamente	ha requerido más usos	ha requerido igual cantidad de usos	ha requerido menos usos	No contesta
	16,8%	70,5%	7%	5,6%

Dentro de los 20 usuarios que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes:

- ✚ No han tenido necesidad por menor volumen de trabajo, falta de proyecto o simplemente porque el proyecto actual no lo ha necesitado (9 personas).
- ✚ Los equipos no se ajustan a las necesidades actuales o las técnicas ofertadas no se ajustan a las necesidades actuales (5 personas).
- ✚ Ajustes de presupuesto y tiempo (1 persona).
- ✚ Mal servicio, extremadamente lento, incluso las reparaciones urgentes de material tardan unas dos semanas. Operatividad nula. Reparaciones normales suelen ser de medio año, material malo. \$ líneas de vacío que hay que cambiar llaves.... (1 persona).
- ✚ Otras causas (2 personas).
- ✚ No indican ninguna causa (2 personas).

Los usuarios que declaran que sus equipos y/o técnicas no se ajustan a sus necesidades actuales son usuarios de los servicios de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia (empresa), animalario, secuenciación genómica y funcional (empresa), experimentación animal y mecánica de precisión (empresa).

El investigador que antes utilizaba muy frecuentemente el Servicio y ahora lo utiliza menos aduciendo mal servicio, lentitud y operatividad nula, es usuario del Servicio de soplado de vidrio.

3.3. VALORACIÓN DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.3.1. VALORACIONES MEDIAS

En el cuestionario se pedía al usuario o cliente emitir una valoración dentro de una escala de 0 a 5 puntos (de nada satisfactorio a muy satisfactorio). Basándose en ello, podría considerarse:

- Insatisfacción para valores situados por debajo de 2,5.
- Satisfacción mejorable para valores situados entre 2,5 y 3,25.
- Valoración satisfactoria la situada entre 3,25 y 4.
- Y muy satisfactorios los valores por encima de 4.

En la siguiente tabla aparecen los valores medios obtenidos por los Servicios del SAI en cada uno de los ítems, y su comparativa con los valores medios obtenidos en las dos encuestas anteriores. Se muestran sombreados los valores muy satisfactorios de este año.

ÍTEMS	Válidos	Sin respuesta	Media 2015	Media 2013	Media 2011
Información disponible sobre el servicio	282	3	4,00	3,85	3,47
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	284	1	3,96		
Horario de funcionamiento es el adecuado	284	1	3,96	3,96	3,63
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	283	2	4,54	4,55	4,33
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	284	1	4,45	4,38	4,24
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento	279	6	4,08	4,03	3,77
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	281	4	4,27	4,05	3,74
Relación Calidad/precio de las prestaciones	280	5	3,85	3,87	3,71
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	284	1	3,94	3,90	3,63
Tratamiento de las reclamaciones	219	66	4,07	3,95	3,66
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	285	0	4,07	4,08	3,90
MEDIAS GLOBALES			4,11	4,06	3,81

Al igual que en las dos encuestas anteriores, el único ítem en el que se ha producido un elevado porcentaje de encuestados que no ha respondido ha sido el del tratamiento de las reclamaciones.

Tanto el nivel de satisfacción global expresado por los encuestados como el promedio de todas las valoraciones se encuentran por encima de 4, siendo, por tanto, los resultados, francamente satisfactorios y verdaderamente similares a los obtenidos en la encuesta de 2013.

Continúan estando en niveles muy satisfactorios la cualificación y la accesibilidad del personal; las técnicas ofertadas y la dotación instrumental de los Servicios; y en esta ocasión han dado el salto al nivel muy satisfactorio los ítems de la información disponible sobre el servicio (con un aumento del 9,4%) y el tratamiento de las reclamaciones (con un aumento del 3%).

El aspecto peor valorado es el referido a la relación calidad/precio de las prestaciones, aunque entra dentro del rango de valoración satisfactoria.

3.3.2. VALORACIONES POR TIPO DE USUARIO

La siguiente tabla muestra las valoraciones obtenidas en función del tipo de usuario.

Colectivo	Investigador	Técnico/Becario	SAI	OPI	Empresa	Media
Información disponible sobre el servicio	4,07	4,00	4,60	3,81	3,56	4,00
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	3,97	4,09	4,20	3,90	3,56	3,96
Horario de funcionamiento es el adecuado	3,85	4,14	4,80	4,25	3,96	3,96
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	4,51	4,60	4,80	4,65	4,44	4,54
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle	4,43	4,44	4,80	4,70	4,32	4,45
Idoneidad de la dotación instrumental / equipamiento	4,04	4,18	4,60	4,34	3,84	4,08
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	4,22	4,43	4,60	4,48	4,04	4,27
Relación calidad/precio de las prestaciones	3,84	3,89	4,40	3,86	3,72	3,85
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	3,86	4,05	4,60	4,48	3,60	3,94
Tratamiento de las reclamaciones	4,05	4,32	4,34	4,18	3,52	4,07
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	4,05	4,18	4,80	4,24	3,68	4,07
PROMEDIO	4,08	4,21	4,59	4,26	3,84	4,11

Aparecen con color de fuente verde los aspectos mejor valorados por cada uno de los colectivos y en naranja los aspectos con valores mínimos.

Salvo el colectivo de los OPI, el resto de colectivos continúan mostrando su mayor nivel de satisfacción en el ítem de la cualificación del personal.

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, el colectivo que mejor valora los servicios del SAI es precisamente el personal del SAI, y el colectivo que ofrece una peor valoración es el de empresa y particulares y, además, ha sido el único cuya satisfacción promedio ha descendido respecto a la encuesta anterior.

4. DATOS DESGLOSADOS POR CADA SERVICIO DEL SAI

Es importante destacar que, tal y como indicábamos en la primera parte de este informe, aunque las respuestas obtenidas son suficientes para el análisis global, no ocurre lo mismo respecto a la respuesta obtenida para cada uno de los Servicios evaluados, cuyo número es insuficiente, en la mayoría de los casos, para garantizar la validez de los datos desglosados por Servicios.

Por tanto, se insiste en que el análisis de las diferencias existentes entre los distintos Servicios no es recomendable, pero sí es muy valioso apreciar la evolución y la tendencia en cada Servicio respecto a las valoraciones obtenidas en las dos encuestas anteriores.

4.1 RESPUESTAS OBTENIDAS POR TIPO DE USUARIO EN RELACIÓN AL SERVICIO EVALUADO.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Investigador	Técnico/ Becario	SAI	OPI	Empresa	Total
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	13	3		3	5	24
2. Servicio de Análisis Químico	5					5
3. Servicio de Medidas Físicas	8	3		2		13
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	18	1		3	7	29
5. Servicio de Animalario	8	2			1	11
6. Servicio de Cirugía Experimental	3					3
7. Servicio de Citómica	6					6
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	16	2		3	1	22
9. Servicio de Seguridad Microbiológica	2					2
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	5			2		7
11. Servicio de Experimentación Animal	15	3		2	2	22
12. Servicio de Mecánica de Precisión	8	6	1	2	1	18
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	15	11				26
14. Servicio de Soplado de Vidrio	9	5			1	15
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	9	1		1	4	15
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	12	13	1	2		28
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	23	5	1	1	3	33
18. Servicio de Transporte	2	2	2			6
TOTAL	177	57	5	21	25	285

Tal y como se aprecia, la mayoría de las encuestas (177), un 62%, han sido emitidas por los investigadores.

4.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales	17%	25%	50%	8%
2. Servicio de Análisis Químico	0%	40%	40%	20%
3. Servicio de Medidas Físicas	31%	46%	8%	15%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	38%	31%	17%	14%
5. Servicio de Animalario	73%	18%	0%	9%
6. Servicio de Cirugía Experimental	0%	33%	33%	33%
7. Servicio de Citómica	50%	0%	33%	17%
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	45%	32%	9%	14%
9. Servicio de Seguridad Microbiológica	100%	0%	0%	0%
10. Servicio de Microscopia Electrónica de Sistemas Biológicos	14%	0%	43%	43%
11. Servicio de Experimentación Animal	64%	5%	27%	5%
12. Servicio de Mecánica de Precisión	6%	44%	28%	22%
13. Servicio de Líquidos Criogénicos	77%	15%	8%	0%
14. Servicio de Soplado de Vidrio	7%	33%	47%	13%
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	13%	33%	47%	7%
16. Servicio de Instrumentación Electrónica	18%	32%	43%	7%
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen	6%	27%	48%	18%
18. Servicio de Transporte	50%	50%	0%	0%
TOTAL	32%	27%	29%	12%

De estos datos se desprende que aproximadamente un 60% de las personas que han respondido la encuesta utilizan los Servicios con una frecuencia alta, que va desde semanal hasta bimestralmente. Por el otro lado, aproximadamente un 40% de los encuestados hace uso de los Servicios entre una y tres veces al año.

Estos datos son asombrosamente parecidos a los recogidos en la encuesta de 2013, tal y como se observa en la siguiente tabla:

FRECUENCIA DE USO	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
TOTAL 2015	32%	27%	29%	12%
TOTAL 2013	30%	25%	30%	15%

4.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla siguiente se muestran las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	1. Información disponible	2. Solicitud de prestaciones	3. Horario funcionamiento	4. Personas cualificadas	5. Personas accesibles	6. Idoneidad equipamiento	7. Técnicas necesarias	8. Calidad / Precio	9. Respuesta rápida	10. Tratamiento reclamaciones	11. Satisfacción global
1. Servicio de Microscopia electrónica de Materiales (24)	4,25	4,21	4	4,79	4,88	4,34	4,46	3,92	4,46	4,38	4,38
2. Servicio de Análisis Químico (5)	3,75	3,20	3,60	3,60	3,80	3,20	3,40	2,80	3,40	3,40	3,20
3. Servicio de Medidas Físicas (13)	4,31	4,75	4,17	4,67	4,84	4,69	4,69	3,23	3,69	4,34	4,31
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia (29)	4,32	4,24	3,86	4,69	4,72	4,00	4,21	4,17	4,14	4,45	4,28
5. Servicio de Animalario (11)	3,82	3,27	3,82	4,55	4,36	3,82	4,20	3,40	4,00	4,13	3,82
6. Servicio de Cirugía Experimental (3)	3,67	3,67	4,67	5,00	5,00	5,00	4,34	4,34	5,00	5,00	4,34
7. Servicio de Citómica (6)	4,34	4,34	4,17	4,67	4,84	4,84	4,67	4,50	4,67	4,67	4,67
8. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional (22)	3,18	3,55	3,41	4,00	3,50	4,10	3,86	3,23	3,05	3,40	3,27
9. Servicio de Seguridad Microbiológica (2)	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,50	5,00	4,00	4,50	--	5,00
10. Servicio de Microscopia (7) Electrónica de Sistemas Biológicos	4,14	3,57	4,14	4,43	4,57	4,00	4,17	4,43	4,29	3,50	4,14
11. Servicio de Experimentación Animal (22)	3,00	3,05	3,14	3,41	3,36	2,68	3,32	2,73	3,09	3,15	3,14
12. Servicio de Mecánica de Precisión (18)	4,23	4,12	4,34	4,78	4,62	3,84	4,34	4,41	3,56	4,00	4,28
13. Servicio de Líquidos Criogénicos (26)	4,31	4,27	4,23	4,73	4,69	4,46	4,56	4,24	4,76	4,48	4,54
14. Servicio de Soplado de Vidrio (15)	3,47	3,67	3,27	4,20	3,27	4,00	3,80	3,00	1,67	2,84	2,47
15. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros (15)	4,20	3,80	3,80	4,74	4,67	4,00	4,20	3,94	3,20	3,55	4,00
16. Servicio de Instrumentación Electrónica (28)	4,37	4,29	4,71	4,96	4,82	4,43	4,82	4,56	4,57	4,82	4,79
17. Servicio de Microscopia Óptica e Imagen (33)	4,06	3,91	4,03	4,69	4,82	4,22	4,47	4,03	4,58	4,29	4,27
18. Servicio de Transporte (6)	4,17	4,67	4,50	5,00	4,84	4,50	4,50	4,00	5,00	4,75	4,84
PROMEDIO / TOTAL	4,00	3,96	3,96	4,54	4,45	4,08	4,27	3,85	3,94	4,07	4,07

Valoración < 2,50	Valoración insuficiente
2,50<Valoración<3,25	No alcanza la satisfacción deseable
Valoración >4,00	Valoración muy satisfactoria.

Siguiendo el mismo criterio que en las dos encuestas anteriores (2013 y 2011), se han resaltado en color verde los valores superiores a 4 y en rojo los inferiores a 2,5 para su consideración como puntos fuertes y áreas de mejora, respectivamente. Se mantiene la conveniencia de tener en consideración los valores situados por debajo de 3,25 resaltados en amarillo.

Hay varios Servicios que han mejorado sus valoraciones en absolutamente todos los criterios respecto a la última encuesta realizada: microscopia electrónica de materiales, líquidos criogénicos, preparación de rocas y materiales duros, instrumentación electrónica, que ya partía de unas valoraciones muy altas, y el servicio de transporte. También hay Servicios que han mejorado en todos los criterios salvo en uno: microscopia electrónica de sistemas biológicos, mecánica de precisión y microscopia óptica e imagen.

Adicionalmente, se observa que hay varios Servicios que han aumentado sus criterios con valoraciones muy satisfactorias (en verde) respecto a los obtenidos en la encuesta de 2013. Estos Servicios son: microscopia electrónica de materiales, medidas físicas, difracción de rayos X y análisis por fluorescencia, Citómica, seguridad microbiológica, microscopia electrónica de sistemas biológicos, mecánica de precisión, líquidos criogénicos, preparación de rocas y materiales duros, instrumentación electrónica, microscopia óptica e imagen y el servicio de transporte.

Por otro lado, hay varios Servicios que han aumentado sus criterios sombreados en naranja, es decir, ha aumentado el número de criterios que no alcanzan el nivel de satisfacción deseable. Estos Servicios son: análisis químico, secuenciación y genómica funcional, soplado de vidrio y experimentación animal, que ha sufrido, además, una bajada significativa de la puntuación en todos los criterios.

Por último, hay que destacar que el Servicio de soplado de vidrio es el único Servicio que obtiene una valoración muy baja (en rojo) en dos de los criterios, uno de ellos, la satisfacción global percibida por el usuario.

5. RESPUESTAS ABIERTAS¹

5.1. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE MATERIALES

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

El servicio debería funcionar mañana y tarde, prestando el mismo servicio por la tarde que por la mañana. Las solicitudes suelen dar fechas muy lejanas de servicio y eso es problemático cuando se trata de trabajos que surgen de un día para otro y que requieren de una respuesta más o menos rápida.

En general mi satisfacción es muy buena y con un personal técnico siempre dispuesto y encontrando soluciones. Sería deseable una renovación de algunos equipos, máxime en un servicio con una trayectoria tan dilatada.

La aplicación de solicitudes ha mejorado notablemente.

Técnico/becario

Cobrar más a las grandes empresas que se aprovechan de las ventajas que suponen los convenios de colaboración con la Universidad.

OPI

Precios simplemente demasiado altos teniendo en cuenta lo que cuesta conseguir hoy en día financiación.

Empresa

Lo mejor, el personal, sin lugar a dudas, muy colaborativo

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Microsonda electrónica.

crioTEM / técnicas de preparación de muestras para crio-TEM.

OPI

cryo-TEM

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Técnico/becario

¹ El contenido de este apartado está copiado literalmente de lo indicado por los usuarios y clientes. Dentro de la misma pregunta, cada párrafo ha sido expresado por un usuario o cliente distinto.

En la rapidez en la preparación de muestras.

OPI

Pedir que se exprese en los trabajos un agradecimiento al servicio cuando se está pagando por dicho servicio me parece excesivo. Las revistas tienen un espacio muy pequeño para agradecimientos que generalmente se usa para agradecer los fondos económicos.

5.2. SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

En principio disponen de técnicas que luego no usan.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Más HPLC y GC. Es un servicio de análisis químico. No pueden realizar solo análisis de metales.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

En ofertar más técnicas analíticas.

5.3. SERVICIO DE MEDIDAS FÍSICAS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Con bastante frecuencia algunos de los equipos están parados mientras que las colas en los equipos de funcionamiento da lugar a tiempos de espera que supera el mes en algunas épocas del año. Esto debilita la competitividad de nuestra investigación.

El coste del helio líquido es anormalmente elevado en comparación con el que existe en otras universidades.

El coste de las medidas realizadas en ese servicio incluye por una parte el uso de las instalaciones (por hora), y por otra el coste del He líquido consumido (por litros). Ahora que los equipos del servicio llevan más de 2 años conectados al sistema de recuperación, no es aceptable que el precio del He no haya bajado, sino que incluso ha subido en 2015. Los usuarios del servicio de medidas físicas no tienen por qué cubrir los costes de desarrollo y optimización del sistema de recuperación y re-condensación del servicio de líquidos criogénicos.

Técnico/becario

Debería mejorarse el sistema de asignación de sesiones. No es normal que haya tantos usuarios "pendientes de muestra" y que cuando tengan su muestra se les asigne un día inmediatamente. Esto hace que muchos usuarios pidan sesiones sistemáticamente aunque no tengan la muestra preparada, con el consiguiente retraso para los demás. Si el día que se asigna sesión a un usuario, éste no tiene la muestra preparada, debería perder el turno y tener que pedir otra vez sesión. Con esto no quiero decir que se asigne la sesión de un día para otro, si no dentro de un periodo razonable, una o dos semanas.

OPI

Hay varias en las que lo adecuado es dar un NO sabe /NO contesta, son las que no he puntuado.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

- La posibilidad de utilizar el escritorio remoto para controlar la medida desde un ordenador personal o con un ordenador dentro la red de la universidad._- La posibilidad de medir en navidad, en semana santa y en verano. (no me refiero a los días festivo).

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

Cuando se establezcan tiempos de espera excesivo en algún equipo (>3 semanas), se debería habilitar rápidamente alguna alternativa (derivar medidas del XL al 5S o del 9T al 14T, por ejemplo). En mi caso como usuario, no me importa pagar un plus de consumo de He por el enfriamiento adicional de un nuevo sistema.

Me gustaría disponer de un microscópico óptico de 50 aumentos para poder comprobar el estado de las muestras.

Técnico/becario

Todo es correcto.

5.4. SERVICIO DE DIFRACCIÓN DE RAYOS X Y ANÁLISIS POR FLUORESCENCIA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Hace tiempo que se viene reclamando que se puedan hacer análisis químicos por FRX cuantitativos.

El servicio sería más eficiente si se estableciese una jornada partida y pudiese funcionar por las tardes. También habría que aumentar el número de equipos de difracción de monocristal para disminuir tiempos de espera y aumentar el número de medidas.

Últimamente se ha reducido el horario de los rayos X, que es una técnica que tiene cola de utilización y resulta cara/por prestación

Es imprescindible contar con personal cualificado en cada uno de los instrumentos, es decir, en fluorescencia, RX para muestras en polvo y RX para monocristales.

La valoración se refiere al servicio de difracción de rayos X sobre monocristal. Horario de funcionamiento muy limitado (ver punto 7).

La reducción a media jornada del contrato de la persona responsable del servicio de difracción en monocristal no permite un uso eficiente del equipo. Por el tipo de medidas, no se puede pretender que ese servicio genere lo necesario para cubrir el coste de dicho contrato, ni siquiera a media jornada. Ese no debe ser el objetivo, sino mantener la oferta del servicio (resolución estructural, orientación de cristales para varios tipos de medidas físicas), muy útil a varios grupos de la comunidad universitaria. La habilitación de usuarios avanzados (i.e. autorizados a medir) permitiría un uso más eficiente y ágil del equipo de difracción en polvo, de una manera similar a por ejemplo equipos del servicio de microscopio electrónica (SEM como TEM).

El servicio de "reserva de mañana" o de "día completo" es un servicio especial no ofertado en general por otros servicios de difracción de monocristal. La técnico realiza un trabajo excelente identificando, seleccionando cristales y determinando la celdilla unidad de muestras cristalinas a veces de muy baja calidad. Sin embargo, la reducción de tiempo de servicio de difracción de rayos-X de monocristal incide de forma muy negativa en este apartado pues hay muestras, especialmente las más inestables, cuyo estudio una vez comenzado no se puede continuar el día siguiente y habría que finalizarlo en el tiempo de "reserva de mañana". Este es un servicio que requiere la presencia continua de la técnico. El servicio de "reserva de día" se ve afectado igualmente ya que consta de las actividades correspondientes al "servicio de mañana" más la toma de datos de una muestra seleccionada en los estudios realizados en la parte correspondiente a la "reserva de mañana".

[Empresa](#)

El acceso para realizar las solicitudes de ensayo es algo complejo y requiere mucho tiempo. Respecto al precio, no es el más competitivo y no tiene en cuenta la cantidad de muestras que se ensayan, algo que me parece necesario.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

Poner a punto la estandarización de los análisis de FRX.

Detector bidimensional para implementar la técnica Laue en la orientación de monocristales. Segundo goniómetro con un detector lineal para aprovechar la segunda ventana libre del generador. De paso serviría para realizar medidas más rápidas y ofrece la posibilidad de hacer estudios cinéticos de reacciones o cambios de fases.

Determinación de configuraciones absolutas con cámara de cobre.

Resolución integral hasta obtener CCDC number.

Podría haber un servicio de difracción de rayos X de ángulo bajo, como en otras universidades.

[Empresa](#)

De momento no necesitamos ninguno adicional.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

Sería deseable que el servicio funcionase con un horario más amplio (todos los días de la semana), lo que redundaría en una mejor atención al usuario y una respuesta más rápida a las solicitudes.

La reducción a media jornada del contrato de la persona responsable del servicio de difracción en monocristal no permite un uso eficiente del equipo. Por el tipo de medidas, no se puede pretender que ese servicio genere lo necesario para cubrir el coste de dicho contrato, ni siquiera a media jornada. Ese no debe ser el objetivo, sino mantener la oferta del servicio (resolución estructural, orientación de cristales para varios tipos de medidas físicas), muy útil a varios grupos de la comunidad universitaria. La habilitación de usuarios avanzados (i.e. autorizados a medir) permitiría un uso más eficiente y ágil del equipo de difracción en polvo, de una manera similar a por ejemplo equipos del servicio de microscopio electrónica (SEM como TEM).

Definitivamente, creo que la reducción de tiempo del servicio de monocristal afecta muy negativamente a la calidad del servicio especialmente en muestras complejas como es mi caso. Soy consciente de que otros servicios de difracción de rayos-X no dedicarían tanto tiempo, y experiencia, al tratamiento de muestras problemáticas como son la mayoría de las mías, por lo cual, si es necesario, prefiero que estos servicios sean más caros antes que perderlos.

Empresa

En general, la relación con los servicios administrativos, en lo que se refiere a presupuestos y nuevas solicitudes o incidencias. Comentar, que con el personal que nos realiza el servicio estamos muy contentos.

5.5. SERVICIO DE ANIMALARIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

La aplicación es engorrosa y nada práctica (da la sensación de que quien la diseñó jamás ha tenido que utilizarla). En horario de tardes no hay siempre personal disponible para contingencias. Tener que alquilar ciertas salas para el uso, siendo que es un organismo público (y que además casi siempre están vacías) no me parece bien. El precio de los animales criados tampoco es muy competitivo.

Durante las últimas semanas algunas de las solicitudes sobre todo referidas a los servicios de apoyo experimental se han retrasado demasiado y esto ha comprometido el desarrollo de alguno de los proyectos de investigación del grupo. Aunque el servicio cuenta a priori con un buen equipamiento algunos de ellos se nos ha comunicado que no pueden ser utilizados todavía con lo que el desarrollo de algunos de los experimentos se tiene que llevar a cabo en otros centros. Especialmente el equipo de PET para pequeño animal.

Técnicos especialistas de gran calidad, por poner una pega, haría falta más personal.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

La aplicación hace perder mucho tiempo y es poco versátil. Me gustaría que no se cobrase por ciertos servicios (alquiler de salas, marcaje de orejas, entre otros). También que se dispusiera de más personal para dar mejor servicio. Los técnicos realizan demasiadas cuestiones administrativas y no tienen tiempo para otras labores más propias de su formación

5.6. SERVICIO DE CIRUGÍA EXPERIMENTAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

5.7. SERVICIO DE CITÓMICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

[Investigador](#)

La técnico es una persona muy bien formada que recomienda bien el uso del servicio, lo cumple con absoluta amabilidad y rapidez, pero este año ha estado un tiempo de baja y aunque ha ayudado mucho a este investigador, creo que el servicio debería tener previsto un sustituto para los casos en que la titular sufra bajas laborales.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

Estudios de fagocitosis de neutrófilos.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

Tener previstas las bajas laborales.

5.8. SERVICIO DE SECUENCIACIÓN Y GENÓMICA FUNCIONAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Me parece más que urgente que se pida servicios a una página web, y no alguno en el SAI y otra en el IACS. POR FAVOR, OS SUPLICO organizar eso YA.

El mayor problema del servicio de secuenciación es la falta de disponibilidad de los técnicos y el problema de cumplimiento de las horas, porque por ejemplo el servicio de Q-PCR esta disponible de 8.30 a 17.30, pero no en todo ese horario hay disponible personal, para abrir el laboratorio o atender cualquier problema que pueda surgir cuando llevas una placa.

4.5 Es muy complicado contactar con el personal_4.8 Precios de técnicas muy elevados y a veces muy poca disponibilidad de horarios

El servicio va lento en muchas ocasiones, a veces dos semanas o más....cuando servicios de otras entidades no llegan a las 72h casi nunca, si se producen entre semana. La diferencia de precio con el servicio es cada vez más pequeña, y las ventajas de la cercanía se diluyen mucho...

El equipamiento y las instalaciones son adecuados pero no ofrecen el servicio completo, el investigador tiene que hacer el mismo la preparación de las muestras, no ofrecen la posibilidad de pagar por este servicio a los investigadores que no tenemos tiempo ni gente formada para realizar estas técnicas.

OPI

El sistema informático es deficiente. Al ser una OPI no fue sencillo darnos de alta en el servicio. Dependimos totalmente de la buena voluntad del técnico que en todo momento nos ha ayudado con la burocracia. El servicio cierra en agosto, lo cual es sorprendente pues la actividad científica es continua durante todo el año.

Empresa

Servicio lento, secuenciación no se consigue al 100%.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Espero que la secuenciación sea disponible y a un precio competitivo

Arrays, NGS

Sería interesante disponer de un equipo de secuenciación masiva, dada la utilidad creciente que se está dando a esta tecnología.

Ofrecer el Servicio completo, sin necesidad de que el investigador procese las muestras. Sería adecuado ofrecer el poder contratar por horas a un técnico formado para que realizara esto.

OPI

Técnica qPCR

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

Mayor asequibilidad y accesibilidad del servicio.

Rapidez en la remisión de resultados.

5.9. SERVICIO DE SEGURIDAD MICROBIOLÓGICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

—

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.10. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE SISTEMAS BIOLÓGICOS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

—

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[OPI](#)

Nos gustaría disponer de un servicio de Spray Drying.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.11. SERVICIO DE EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

[Investigador](#)

En ocasiones el servicio se queda sin personal y es muy difícil obtener el apoyo necesario. Recientemente todo el personal se ausentó durante un par de días por asistir a un congreso sin dejar nadie de guardia. Las normas del servicio cambian continuamente. Se proporcionan ficheros numerosos (y encima enviados en torno a 10 veces los mismos ficheros, saturando el email de los usuarios), pero luego en muchos casos no se aplican por parte del servicio la normativa que el propio servicio informa (por ejemplo en lo relativo a residuos).

EN EL PUNTO 4.2. CUANDO UNA ACTIVIDAD (DOCENTE EN ESTE CASO) SE REPITE AÑO A AÑO EL PROPIO SERVICIO PODRIA SOLUCIONAR LA PETICION CON SOLO UN CLIC.

El personal no trabajo de rutina por las tardes ni los fines de semana y por lo tanto el cuidado es parcial y no me sirve para experiencias de investigación. El personal rota para cubrir fiestas y es de muy diferente cualificación. Algunos pocos, excepcionalmente, pueden destrozarte una experiencia de años en un fin de semana y nadie se hace cargo del problema.

Mejora del material utilizado en las instalaciones: Jaulas para aves que vuelan, deben de tener más altura y perchas para poder posarse. Ahora se están instalando las palomas en jaulas para gallinas. Mesa de exploración: pintar, está toda la pintura levantada Retirar de la sala el material que no se vaya a utilizar (parte de la instalación se utiliza como almacén).

Equipos obsoletos.

4.1. Existe poca información de las diferentes características del servicio y la que figura en la página web no es real y/o está obsoleta. Debería renovarse la página web, indicando características y servicios más detallados e ilustrados._4.3. La plantilla de personal es muy amplia como para no poder satisfacer las necesidades de limpieza y revisión diariamente a todos los proyectos, sobre todo cuando es un requerimiento de la Comisión Ética._4.4. Debería impartirse más formación y establecer grupos de trabajo por especies animales para que la formación y trabajo fuese más eficiente. Este reparto debería hacerse teniendo en cuenta el número de animales de cada especie que se usan en el servicio por cada usuario._4.6. El equipamiento es antiguo y en muchos casos no existen los medios necesarios para realizar investigación básica pese a ser un servicio de experimentación (jaulas, pediluvios, etc.). Además de que las instalaciones no cumplen los requisitos establecidos por el Comité Ético._4.8. El precio es muy alto para algunas especies y bajo para otras, siendo en muchos casos más caro mantener animales de especies pequeñas que grandes, siendo esto ilógico pese a que los animales pequeños y en jaulas necesiten mayor frecuencia de limpieza.

El horario podría ser mejorado, especialmente en horas como el almuerzo en donde es imposible encontrar a nadie. Los turnos podrían evitar esto. El equipamiento no es el adecuado en ocasiones y a veces hemos tenido que comprarlo nosotros mismos. Las cosas rotas son de difícil sustitución. En general, todo es muy caro (piensos, mantenimientos, etc.).

[Empresa](#)

En el caso de los trabajos realizados con conejos, sería deseable disponer de una sala climatizada ya que al pasar a los animales desde las jaulas de la nave/estabulario a la sala de trabajo (no climatizada actualmente), en determinadas épocas del año, sufren un fuerte contraste de temperatura lo que puede afectar al trabajo experimental y al estrés que reciben los animales.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

NAVE PARA CEBO DE TERNEROS.

Mejora de las instalaciones (ya comentada con los responsables) y concienciación de los operarios de que esto no es una granja sino un servicio de experimentación.

Con que funcionaran a la perfección los que ya se ofrecen me daría por satisfecho.

OPI

Servicio de secado en spray.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

Una mayor comunicación con los usuarios y mayor coordinación entre los técnicos del servicio.

MEJORAR LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO.

Ya lo comenté personalmente en la reunión que tuvimos al respecto

Mayor rapidez en la respuesta por parte de la dirección técnica a las situaciones planteadas.

Es necesaria una renovación importante del material, formación del personal, mejor reparto de las tareas para poder satisfacer las necesidades de los animales y principalmente mayor coordinación y comunicación con el Comité Ético Asesor para la Experimentación Animal.

Ver observaciones.

Algunas de las instalaciones deberían mejorar en acondicionamiento, orden y limpieza, no es tanto un problema de las personas que las atienden sino de la antigüedad y falta de renovación del equipamiento.

Empresa

En el caso de los trabajos realizados con conejos, sería deseable disponer de una sala climatizada ya que al pasar a los animales desde las jaulas de la nave/estabulario a la sala de trabajo (no climatizada actualmente), en determinadas épocas del año, sufren un fuerte contraste de temperatura lo que puede afectar al trabajo experimental y al estrés que reciben los animales.

5.12. SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Los tiempos de respuesta son excesivamente largos y no es posible desarrollar un programa de investigación. En nuestro caso, necesitaríamos respuestas rápidas en la ejecución de modelos de ensayo. Los precios son comparables o superiores a talleres externos a la Universidad.

El servicio está continuamente saturado de trabajo. Cada vez es más habitual que tengan que externalizar ciertos trabajos debido a la limitación de medios de que disponen.

Técnico/becario

Las máquinas deberían modernizarse.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Servicios de microfresado. Mecanizado de superficies libres en 5 ejes.

Máquinas más modernas, rápidas y precisas para el mecanizado

[Técnico/becario](#)

Punzonado y plegado de chapa. O corte láser.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

Se ha de seguir de cerca la carga de trabajo y su ejecución, y con datos bien documentados se ha de retribuir a los trabajadores que muestren mejor desempeño en su puesto de trabajo. Como esto no lo van a hacer, dejémoslo estar, y no hagan preguntas inútiles.

[Técnico/becario](#)

Mejorar el parque de maquinaria es imperativo.

5.13. SERVICIO DE LÍQUIDOS CRIOGÉNICOS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

[Investigador](#)

Incluso ahora que la mayoría de los equipos que usan He líquido llevan más de 1 o varios años conectados al sistema de recuperación de He del servicio, el precio no ha bajado sino que incluso ha subido en 2015. Es inaceptable teniendo en cuenta que el precio actual sigue siendo en su mayor parte dedicado a la compra de He gas. Los usuarios no deberían costear el desarrollo y optimizaron del sistema de recuperación y re-condensación de He del servicio. El coste del N2 líquido también ha subido recientemente, cuando el único cambio significativo ha sido una reducción del horario de suministro (ahora solo por las mañanas, cuando antes se suministraba también 2 tardes a la semana).

[Técnico/becario](#)

La aplicación para la solicitud de servicios es poco cómoda en caso de un uso frecuente del servicio. No es posible consultar las solicitudes realizadas ni pendientes de servir.

El Servicio y el personal dan un servicio rápido y eficaz. Resuelven problemas y están siempre disponibles para cualquier incidencia. Enhorabuena.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.14. SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Los pedidos se retrasan más de una año y en algunos casos se nos ha perdido material. Es necesaria una reestructuración total del servicio.

Este servicio funcionaba mucho mejor antes de entrar dentro de los servicios del SAI

El servicio es bueno y el resultado muy profesional. Buenos profesionales de soplado de vidrio sin duda. Sin embargo, hacen innecesariamente que todas las peticiones deban ir por urgentes para poder disponer de ellas en un plazo razonable. Sin embargo, creo que el volumen de trabajo no es excesivo para dos personas a jornada completa disponibles. Pero muy a menudo no es fácil dar con ellos.

Técnico/becario

Un trabajo que les dimos y que no era urgente, al final tardaron un año en realizarlo.

El periodo de tiempo para recoger los trabajos solicitados son excesivamente largos, aunque probablemente es debido al exceso de trabajo o a la falta de personal.

Empresa

UN DESASTRE A NIVEL PERSONAL Y LABORAL.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Más rápido y con disponibilidad de material.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

Mejorar agilidad del servicio y dotarlo con un remanente para que el servicio pueda disponer de material.

Mayor disponibilidad para el usuario y no tantos retrasos en los encargos para que no TODOS tengan que ir como urgentes. O bien hace falta más personal, o hay que evaluar que sucede.

Técnico/becario

Necesitan más medios, tanto materiales como de personal.

5.15. SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES DUROS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

Hasta la incorporación del nuevo técnico, los plazos de entrega de las láminas y probetas pulidas eran excesivamente largos (6 meses). Un investigador no puede esperar tanto tiempo. Por eso numerosos investigadores han mandado sus muestras a otras universidades.

Falta de personal, servicio colapsado durante periodos de tiempo.

Hay poco personal para el volumen de trabajo que suelen tener.

OPI

En este caso no se está valorando la atención de los técnicos del propio servicio, sino la de los responsables de la administración, a los que he encontrado poco sensibles al problema generado por la existencia de unos costes de aduana cuando nos mandan las muestras tratadas a Canarias. La administración pone como valor de las muestras el precio que nos cobran por la prestación del servicio, por lo que éste se encarece de forma desmedida. El valor de las muestras debería de ser 0, pues solo posee valor científico a efectos de su estudio y no valor comercial. Los responsables de la administración, no sé exactamente a qué servicio pertenecen no parecen comprender este detalle y nos causan perjuicios económicos y también que tarde la dispensación de los materiales.

Empresa

La identificación del servicio, y su posterior solicitud no está clara en la web. Es difícil de localizar.

No puedo calificar el punto 4.10 porque no he tenido la necesidad de hacer reclamaciones.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Los equipamientos son obsoletos. Serían necesarias máquinas de corte más precisas y que permitiese trabajar con muestras muy pequeñas.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador

Se podrían mejorar los tiempos de realización de las solicitudes.

OPI

En la gestión de los envíos de materiales procesados a Canarias para evitar los problemas con la aduana.

5.16. SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

El servicio es muy bueno, pero claramente requiere más personal. Es increíble como tan pocas personas son capaces de mantener tantos equipos diferentes.

Personal excelente.

Técnico/becario

En cuanto a la Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) es un retraso que tengas que darte de alta en un departamento o proyecto para hacer la solicitud cuando ya eres personal de la Universidad de Zaragoza.

Trabajan bien pero hay personas muy desagradables en este servicio.

OPI

Estoy muy satisfecho con el trato recibido, tanto desde el punto de vista científico como personal. Pedro Tellez.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Técnico/becario

En el trato personal.

Me gustaría destacar lo bien que trabaja este servicio, siempre nos aportan las mejores soluciones y obteniendo los resultados en un breve periodo de tiempo. Valoración muy positiva.

5.17. SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA E IMAGEN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador

La aplicación informática no permite reservar determinados equipos y determinados horarios. Es imprescindible el mantenimiento mínimo (al menos limpieza) de los equipos.

NINGUNA

Sin ningún problema, eficaz y efectivo. La gestión web facilita mucho la tarea, incorporada recientemente

Técnico/becario

Trabajos muy profesionales. El personal está siempre atento a cualquier necesidad, llegando a advertir fallos que nosotros no habíamos advertido.

OPI

En el caso del SP2 el ordenador suele dar problemas. Es probable que existan problemas de compatibilidad windows con las versiones del software utilizadas. Este problema también lo tenemos en nuestro Instituto con algunos equipos que aún funcionan con XP (no es achacable al

Servicio). En cualquier caso, no es un problema que impida el uso del equipo ni afecte a la calidad del trabajo. El equipo funciona fenomenal.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

NS/NC

[OPI](#)

Somos usuarios básicos del confocal para localizar y co-localizar proteínas en muestras vegetales. Los equipos existentes satisfacen nuestras necesidades. En la EEAD disponemos de vibratomos para realizar cortes de algún tejido y no usamos las capacidades del Servicio. Sería genial disponer de microscopía electrónica, pero entiendo que eso probablemente no es una opción a analizar en este momento.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

[Investigador](#)

La aplicación informática no permite reservar determinados equipos y determinados horarios. Es imprescindible el mantenimiento mínimo (al menos limpieza) de los equipos.

Ampliación de horarios. Posibilidad de mandar los trabajos realizados por correo interno.

El servicio es bueno. El problema, que no es de este servicio en concreto, sino en general de todos los servicios de la universidad, es que tu jefe de grupo tenga que darse de alta también y vincularse al proyecto correspondiente. Se me hace un proceso mucho más complicado desde el punto de vista burocrático que el anterior.

Si el servicio tuviese distintas líneas celulares a disposición de los usuarios sin necesidad de que sean los usuarios los que las proporcionen para la realización de experimentos.

5.18. SERVICIO DE TRANSPORTE

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

[Investigador](#)

Considero q el precio es un poco elevado.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

[Investigador](#)

Desconozco

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

4.10 Tratamiento de las reclamaciones

VALORACIÓN GLOBAL

4.11 Su nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado

5. OBSERVACIONES a las valoraciones anteriores (especialmente aquellas que no han alcanzado la puntuación de 3)

6. ¿Qué NUEVOS servicios o técnicas le gustaría que se implementasen en este Servicio ?

7. Si lo desea, díganos en qué cree que podemos mejorar para satisfacer sus necesidades