

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

# ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS DEL SERVICIO CIENTÍFICO TÉCNICO DE ANIMALARIO

**JUNIO 2018** 

#### 1. INTRODUCCIÓN

En diciembre de 2017, y según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés", se envió una encuesta de satisfacción a todos los usuarios y clientes de los Servicios del SAI y a los SCT conjuntos (SAI-IACS). En el análisis singularizado de los resultados obtenidos en el SCT de Animalario, se concluyó que el número de encuestas recibidas (9) era insuficiente y, por tanto, las valoraciones producidas no se consideraban representativas del nivel de satisfacción del total de los usuarios de este Servicio. Por este motivo, el director de división, la responsable de la sección de recursos de investigación del IACS y la responsable técnico del Servicio, acordaron volver a enviar la encuesta exclusivamente a los usuarios y clientes de este SCT.

#### 1.1 OBJETIVO

Dado que los resultados estadísticos de la encuesta enviada en diciembre de 2017 no se consideran válidos en lo que al SCT de Animalario se refiere, se procede a enviar de nuevo la encuesta con dos objetivos. Por un lado, se desea conocer, a través de la percepción de los usuarios, 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. Por otro lado, podremos averiguar qué servicio esperan y desean nuestros usuarios.

Asimismo, compararemos la evolución experimentada desde los anteriores estudios realizados.

#### 1.2 METODOLOGÍA

En este caso, la encuesta de satisfacción se ha difundido a usuarios y clientes de un único SCT: el SCT de Animalario.

La participación de los destinatarios de la encuesta ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 6 de junio de 2018, 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 62 usuarios y clientes, recibiéndose una cantidad de 27 cuestionarios cumplimentados correctamente. El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 6 de junio de 2018 hasta el 22 de junio de 2018, pero para asegurar una participación suficiente, se realizaron dos recordatorios: el 15 de junio de 2018 y el 21 de junio de 2018.

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

#### 1.3 CUESTIONARIO

El contenido de la encuesta ha sufrido las siguientes modificaciones, a propuesta de la responsable técnico del Servicio y con el beneplácito del director de la división biomédica y de la responsable de la sección de recursos de investigación del IACS, respecto al enviado en diciembre de 2017:

- ★ Se han incluido dos preguntas nuevas en la sección de Recursos humanos y materiales:
  - o las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional
  - o estado de limpieza y mantenimiento de la instalación y de los animales
- ★ Se han añadido aclaraciones en forma de paréntesis en tres preguntas:
  - El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30)
  - o Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios)
  - Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío de animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento líneas en nitrógeno líquido, técnicas transgénesis)

Se adjunta el modelo de cuestionario en ANEXO I.

#### 2. DATOS GENERALES OBTENIDOS

#### 2.1. PARTICIPACIÓN

Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado.

	SCT DE ANIMALARIO 2018								
Colectivo	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% participación					
Investigador	25	25	100	92,59					
Técnico	34	1	2,94	3,70					
Organismo Público de Investigación	0	0							
Empresa y particulares	3	1	33,33	3,70					
TOTAL	62	27	43,55	100,00					

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

La columna **porcentaje de participación** indica el peso específico de cada uno de los colectivos sobre el total de respuestas obtenidas.

#### 2.2. FRECUENCIA DE USO DEL SERVICIO DE ANIMALARIO

#### 2.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Frecuencia de uso	Nº	Porcentaje	Porcentaje 2015
Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	16	59	73
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	7	26	18
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	3	11	0
4. En raras ocasiones (una vez al año)	1	4	9
Total	27	100	100

En la encuesta actual se mantiene el elevado porcentaje de usuarios que utilizan el Servicio con una frecuencia alta (semanal, mensual o bimestralmente), por lo que se deduce que los usuarios más habituales del Servicio han contestado a esta encuesta.

## 2.2.2. VARIACIONES EN LA FRECUENCIA DE USO RESPECTO A AÑOS ANTERIORES

El usuario	ha requerido	ha requerido igual	ha requerido	No contesta
últimamente	más usos	cantidad de usos	menos usos	
	18,5%	70,4%	3,7%	7,4%

El único usuario (investigador) que ha requerido menos usos no ha especificado la causa de ello.

#### 2.3. 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 el SCT de Animalario 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 2018	Media 2015	Media 2013
Información disponible sobre el servicio	26	1	3,85	3,82	4,50
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	27	0	3,48	3,27	
Horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30)	27	0	3,89	3,82	4,71
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	27	0	4,52	4,55	5,00
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	27	0	4,48	4,36	5,00
Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional	27	0	4,44		
Idoneidad de la dotación instrumental/ equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios)	27	0	4,00	3,82	3,71
Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales	27	0	4,48		
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío de animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento líneas en nitrógeno líquido, técnicas transgénesis)	27	0	4,15	4,20	4,86
Relación Calidad/precio de las prestaciones	27	0	3,30	3,40	3,57
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	27	0	4,15	4,00	5,00
Tratamiento de las reclamaciones	25	2	3,96	4,13	4,40
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	27	0	4,19	3,82	4,57
MEDIAS GLOBALES			4,07	3,93	4,53

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.

Todos los ítems, salvo el de la relación calidad/precio de las prestaciones y la facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas), rozan o superan el valor de 4, por lo que podemos deducir que, por un lado, el precio de las prestaciones resulta caro para los usuarios y, por otro lado, la aplicación informática necesaria para solicitar las prestaciones tiene deficiencias.

Si observamos las valoraciones de los distintos criterios en comparación con las valoraciones obtenidas en la encuesta anterior (2015), se aprecia un aumento de los valores en la mayoría de los criterios, y solamente unas centésimas de descenso en cuatro de ellos. La media, por tanto, también aumenta y llega por encima de 4.

El criterio cuya valoración más ha aumentado (casi un 10%) es la última pregunta directa que se realiza al usuario: el nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado.

La encuesta correspondiente al año 2013 presenta valores muy altos en prácticamente todos los criterios, aunque debemos recordar que, en aquel momento, solo siete personas respondieron a la encuesta.

#### 3. RESPUESTAS ABIERTAS 1

#### **OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES**

**Investigador** 

Faltan lupas.

La aplicación informática no es intuitiva. El personal es muy competente, pero en ocasiones no llega a todo, sería necesario contratar a más.

En mi opinión es el mejor servicio del Ciba.

#### QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador

Sé que es improbable conseguirlo, pero resultaría de gran utilidad un irradiador de ratones (un ejemplo: http://www.radsource.com/small-animal-irradiation/) para poder hacer trasplantes de médula. Esto permitiría un salto cualitativo en los experimentos que se podrían realizar, sobre todo en el campo de la inmunología.

#### EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

**Investigador** 

Arreglar las mantas calefactoras

Apoyo técnico experimental durante los fines de semana.

Creo que el personal del animalario, debería de impartir un curso a los investigadores en donde enseñen de forma práctica varias de las técnicas que ellos realizan.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> 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.





# Encuesta de satisfacción de usuarios - 2018 SCT de animalario

Introduce	ماد	

1. SCT QUE SE VA A EVALUAR.

El equipo de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI y del IACS precisa recibir información sobre el adecuado funcionamiento del SCT de animalario. Conocer las expectativas y la opinión de nuestros usuarios es fundamental para avanzar en el proceso de mejora continua en el que estamos inmersos, y para ello, resulta imprescindible contar con su colaboración, a través de la presente encuesta.

1.1 *	SC	CT de Animalario (Mixto)						
2. DA	TOS	DEL USUARIO. Indique el colectivo o empresa al que pertenece						
2.1 *		Seleccione el colectivo al que pertenece						
2.1		Selectione el colectivo al que pertenece						
3. FR	RECUE	ENCIA con que usa el SCT de Animalario (Mixto)						
3.1 *		- Indique la frecuencia con que usa este servicio						
3.2		- Indique si últimamente ha requerido más, menos o igual cantidad de usos						
4. VA	LOR	ACIÓN del SCT de Animalario (Mixto)						
\/a.l.a.w				,	! . 6	! 4		
Valore los siguientes aspectos desde un 0 a un 5, siendo el 0 nada de acuerdo o nada satisfactorio y el 5 muy de acuerdo o muy satisfactorio.						acciór uerdo		
Juciji		io y ct 5 may ac acacido o may satisfactorio.			be ac	uei uc		
Jacisi		to yet 5 may de dederdo o may satisfactorio.			De ac	ueruc		
Jacisi		io y et s may de dederdo o may satisfactorio.	n	ula<-			·>tota	al
ACCE	SO A	AL SERVICIO	n 0					al 5
ACCE	SO A	L SERVICIO Información disponible sobre el Servicio		ula<-	-		·>tota	
ACCE	SO A 4.1 I 4.2 I	L SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	0	ula<-	- 2	3	->tota	5
ACCE	SO A 4.1 <u> </u> 4.2	L SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado	0	ula<-	2	3	->tota	5
ACCE	SO A 4.1 L 4.2 E 4.3 (	L SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	0	ula<- 1 0	2 0	3 0	->tota	5
ACCE RECU	ESO A 4.1 <u>1</u> 4.2 <u>1</u> 4.3 <u>(</u> JRSOS	L SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30)	0	ula<- 1 0	2 0	3 0	->tota	5
ACCE RECU	4.1 I 4.2 I 4.3 ( JRSOS 4.4 I	AL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y	0 0 0	ula<- 1 0 0	2 0 0	3 0 0	4   O O	5 0 0
ACCE RECU	4.1 I 4.2 I 4.3 I 4.3 I JRSOS 4.4 I 4.5 I	AL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle	0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0	2 0 0 0	3 0 0 0	4   O O O O	5 0 0 0 0
ACCE RECU	4.1 I 4.2 I 4.3 I JRSOS 4.4 I 4.5 I 4.6 I	AL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0	2 0 0	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0
RECL	4.1 I 4.2 I 4.3 ( JRSOS 4.4 I 4.5 I 4.6 I 4.7 (	Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios)	0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0	2 0 0 0	3 0 0 0	4   O O O O	5 0 0 0 0
RECL	4.1 4.2 4.3 (JRSOS 4.4 4.5 4.6 4.7 (4.8 4.8 4.8 4.8 4.8 4.8 4.8 4.8 4.8 4.8	IL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0	2 0 0	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0
RECL	4.1   4.2   4.3   4.3   4.5   4.6   4.5   4.6   4.7   4.8   E.TACIO	IL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales  ÓN DEL SERVICIO	0 0 0 0 0 0 0	1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	2 0 0	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0
RECU	4.1   4.2   4.3   4.3   4.5   4.5   4.6   4.7   4.8   ETACK	IL SERVICIO Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales  ÓN DEL SERVICIO Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0 0 0 0	2 0 0	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
RECU	4.3 E 4.3 E 4.3 E 4.3 E 4.4 L 4.5 E 4.6 L 4.7 E 4.8 E 14.9 E 4.9 E	Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales ÓN DEL SERVICIO Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento	0 0 0 0 0 0 0	1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	2 0 0	3 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0
RECU	4.3 E 4.3 E 4.3 E 4.4 L JIRSOS 4.4 L 4.5 E 4.6 L 4.7 C 4.8 E TACK	Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales ÓN DEL SERVICIO Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento líneas en nitrógeno líquido, técnicas transgénesis)	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0 0 0 0	- 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
ACCE RECU PRES	4.3 ( 4.3 ( 4.3 ( 4.4 L 4.5 L 4.6 L 4.7 ( 4.8 E TACIO	Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales ÓN DEL SERVICIO Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento líneas en nitrógeno líquido, técnicas transgénesis) Relación calidad/precio de las prestaciones	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0 0 0 0	- 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0
ACCE RECU PRES	4.3 ( 4.3 ( 4.3 ( 4.4 L 4.5 L 4.6 L 4.7 ( 4.8 E TACIO	Información disponible sobre el Servicio Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) El horario de funcionamiento es el adecuado (disponibilidad del personal técnico/cuidador, L-J 8h-17h, V 8h-15h, S-D 9-12h30) S HUMANOS Y MATERIALES Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle Las personas del Servicio se comunican de forma clara y profesional Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento (EPIs, material estabulación animales, fungibles y equipamiento laboratorios) Estado de limpieza y mantenimiento de la instalación/animales ÓN DEL SERVICIO Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (gestión colonias, marcaje, ayuno y eutanasia de animales, apoyo técnico experimental, recepción-envío animales, alquiler equipo anestesia, mantenimiento líneas en nitrógeno líquido, técnicas transgénesis)	0 0 0 0 0 0 0	ula< 1 0 0 0 0 0 0 0	- 2 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0	0 0 0	4   O O O O O O	5 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0

4.12 Tratamiento de las reclamaciones VALORACIÓN GLOBAL	0	0	0	0	0	0
4.13 Su nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado	0	0	0	0	0	0
5. OBSERVACIONES a las valoraciones anteriores (especialmente aquellas que no han alcanza	do la	nun	tuacio	ón de	3)	
3. Observaciones a las valoraciones arteriores (especialmente aquenas que no han alcanza	ao ia	рип	luaci	JII GC	. 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						
		Borr	ar		F	nviar