



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

**ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN DE USUARIOS
DE LOS SERVICIOS DEL SAI**



DICIEMBRE 2025

1. INTRODUCCIÓN

Según el procedimiento del SAI "Relaciones con los grupos de interés", cuya versión 4 fue aprobada en diciembre de 2023, uno de los principales mecanismos para conocer la opinión y experiencia de los usuarios y clientes de los Servicios del SAI es el envío bienal de una encuesta.

1.1. OBJETIVO

La realización de esta encuesta de satisfacción de usuarios permite, por una parte, conocer la opinión y experiencia de los usuarios del SAI respecto a cuestiones relevantes para ellos relativas a los servicios prestados por el SAI. Con esta herramienta, ponemos de manifiesto las posibles deficiencias que observan, lo que servirá de base para definir unas actuaciones dirigidas a modificar o solucionar las percepciones negativas identificadas. Asimismo, y simultáneamente, detectamos las fortalezas señaladas por ellos, lo que nos permite apoyar y reforzar estos aspectos mejor valorados. Por otra parte, esta encuesta nos ofrece, también, la posibilidad de comparar la evolución experimentada por cada Servicio en cada uno de los ítems respecto a los resultados obtenidos en anteriores encuestas.

1.2. METODOLOGÍA

La encuesta se ha realizado a los usuarios y clientes de los servicios del SAI. Hay que recordar que hay tres servicios que son gestionados conjuntamente por el SAI de la Universidad de Zaragoza y por el Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud (IACS): el servicio de animalario, el servicio de secuenciación y genómica funcional y el servicio de cirugía experimental. Así, la encuesta se ha enviado a los usuarios y clientes de los siguientes 17 servicios:

- ★ Servicio de microscopía electrónica de materiales
- ★ Servicio de medidas físicas
- ★ Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
- ★ Servicio de análisis químico
- ★ Servicio de experimentación animal
- ★ Servicio de líquidos criogénicos
- ★ Servicio de instrumentación electrónica
- ★ 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
- ★ Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
- ★ Servicio de análisis microbiológico
- ★ Servicio de animalario
- ★ Servicio de secuenciación y genómica funcional
- ★ Servicio de cirugía experimental

★ Servicio de transporte

La participación ha sido voluntaria, invitando a los diferentes tipos de usuarios, a través de un correo electrónico de fecha 1 de diciembre de 2025, a que cumplimentasen la encuesta, 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 1408 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 302 encuestas. Para asegurar una participación adecuada, se realizaron dos recordatorios, el 11 y el 17 de diciembre de 2025.

El acceso a la encuesta se mantuvo abierto desde el 1 de diciembre de 2025 hasta el 19 de diciembre de 2025, recibiéndose un total de 340 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 inicial fue diseñada en el año 2010 por el Comité de Autoevaluación de los SAI en colaboración con la Unidad de Calidad y Racionalización de la Universidad de Zaragoza. A lo largo de los años se han realizado pequeñas modificaciones, manteniendo la estructura original del cuestionario, de forma que los resultados puedan ser comparables año tras año. Sin embargo, en el año 2023 se realizó un cambio más relevante, pues se incluyeron dos nuevas preguntas, tras la sugerencia realizada por los expertos externos en la evaluación del SAI —según el Modelo EFQM— llevada a cabo en noviembre de 2022. Las nuevas preguntas son la séptima (los canales de comunicación con el Servicio son eficaces) y la decimotercera (el SAI tiene una marca reconocible).

Se adjunta el modelo del cuestionario en el ANEXO I.

2. DATOS GLOBALES OBTENIDOS

2.1 PARTICIPACIÓN

Analizamos los porcentajes de respuesta y participación según el perfil del encuestado en la tabla 1.

Tabla 1: Porcentajes de respuesta y porcentajes de participación total y segmentados por colectivos.

COLECTIVO	2025			
	Encuestas enviadas	Respuestas obtenidas	% Respuesta	% Participación
Investigador/a	523	208	39,77	61,18
Colaborador/a o Técnico	575	62	10,78	18,24
Personas del SAI / SCT	29	22	75,86	6,47
Organismo Público de Investigación	133	28	21,05	8,24
Empresa y particulares	148	20	13,51	5,88
TOTAL	1.408	340	24,15	100,01

La columna **porcentaje de respuesta** representa la relación entre las solicitudes de participación enviadas y las respuestas obtenidas, que podemos ver reflejadas en la siguiente figura (figura 1).

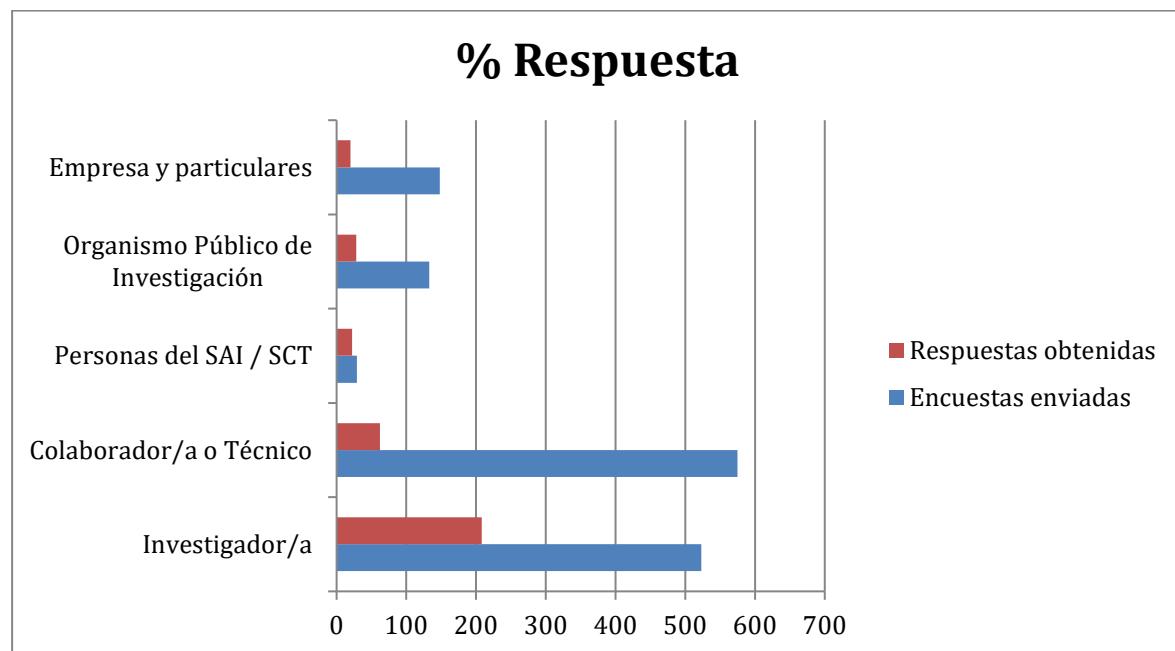


Figura 1: Número de respuestas enviadas y número de respuestas obtenidas de cada colectivo encuestado

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.



Figura 2: Porcentaje de participación en la encuesta de los diferentes colectivos de usuarios.

Comparamos estos datos con los porcentajes de las encuestas anteriores en la tabla 2.

Tabla 2: Comparativa de los porcentajes de respuesta y de los porcentajes de participación de las últimas cuatro encuestas.

Colectivo	2025		2023		2021		2019	
	% Resp.	% Partic.						
Investigador/a	39,77	61,18	40,70	64,61	55,99	60,36	46,94	64,54
Colaborador/a o Técnico	10,78	18,24	5,83	10,46	9,03	11,71	9,32	12,25
Personas del SAI / SCT	75,86	6,47	80	9,85	100	9,61	79,59	9,95
Organismo Público de Investigación	21,05	8,24	19,11	9,23	32,08	10,21	21,36	5,61
Empresa y particulares	13,51	5,88	15,45	5,85	18,24	8,11	20,13	7,65
TOTAL	24,15	100,00	22,90	100,00	30,95	100,00	28,93	100,00

El porcentaje de respuesta total ha aumentado ligeramente respecto al del año anterior (2023).

3. DATOS GENERALES OBTENIDOS PARA LOS SERVICIOS DEL SAI

3.1 RESPUESTAS POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla (tabla 3) se refleja el número de encuestas recibidas por cada uno de los Servicios del SAI evaluados.

Tabla 3: Número y porcentaje de respuestas recibidas desglosados por Servicio del SAI.

SERVICIO DEL SAI AL QUE SE EVALÚA	RESPUESTAS	%
1. Servicio de Microscopía electrónica de Materiales	21	6%
2. Servicio de Análisis Químico	5	1%
3. Servicio de Medidas Físicas	11	3%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	20	6%
5. Servicio de Animalario	21	6%
6. Servicio de Cirugía Experimental	0	0%
7. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	7	2%
8. Servicio de Análisis Microbiológico	7	2%
9. Servicio de Microscopía Electrónica de Sistemas Biológicos	2	1%
10. Servicio de Experimentación Animal	6	2%
11. Servicio de Mecánica de Precisión	25	7%
12. Servicio de Líquidos Criogénicos	54	16%
13. Servicio de Soplado de Vidrio	16	5%
14. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros, impresión y escaneado en 3D	30	9%
15. Servicio de Instrumentación Electrónica	55	16%
16. Servicio de Microscopía Óptica e Imagen	43	13%
17. Servicio de Transporte	17	5%
TOTAL	340	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 Servicios el número de respuestas parece insuficiente, por lo que se hace desaconsejable la comparación entre Servicios. Sin embargo, dado que con este estudio el SAI ya dispone de siete 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 OBTENIDAS

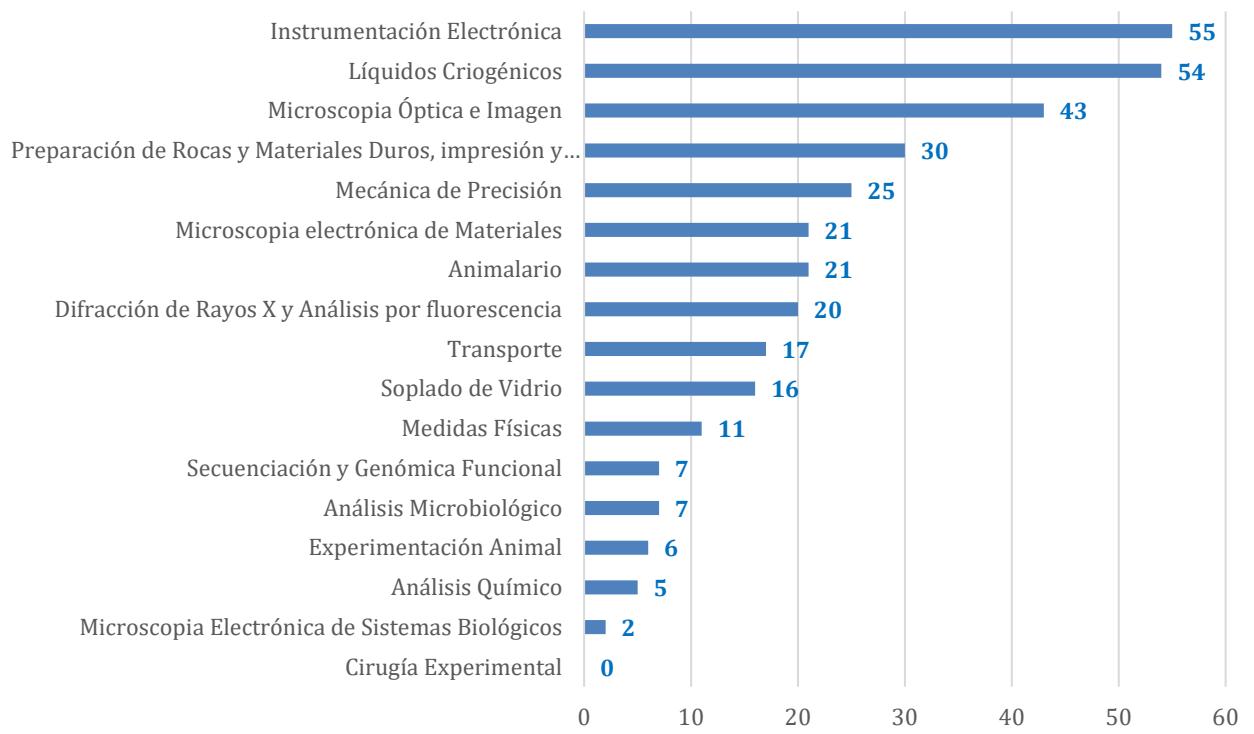


Figura 3: Número de respuestas obtenidas para cada Servicio del SAI ordenados de mayor a menor.

3.2 FRECUENCIA DE USO DE LOS SERVICIOS DEL SAI

3.2.1. FRECUENCIA MEDIA

Tabla 4: Comparativa de la frecuencia de uso de los Servicios del SAI por los encuestados en las últimas cuatro ediciones.

Frecuencia de uso	Nº	%	% 2023	% 2021	% 2019
1. Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)	108	32	26	29	30
2. Con cierta frecuencia (cada dos meses)	82	24	26	23	24
3. Ocasionalmente (dos o tres veces al año)	105	31	32	36	35
4. En raras ocasiones (una vez al año)	45	13	15	12	11
Total	340	100	100	100	100

En esta ocasión, en comparación con la encuesta anterior, ha aumentado el porcentaje de usuarios que utilizan muy frecuentemente el Servicio a cambio del descenso del resto de usuarios, que hacen un menor uso del mismo.

3.2.2. FRECUENCIA DE USO POR TIPO DE USUARIO

En el siguiente cuadro (tabla 5) se reflejan las frecuencias de uso en función del tipo de usuario:

Tabla 5: Segmentación por colectivos de la frecuencia de uso de los Servicios del SAI en la encuesta de 2025.

FRECUENCIAS	Semanal/Mensual	Cada dos meses	2 o 3 veces/año	1 vez /año
Investigador/a	38%	26%	27%	9%
Colaborador/a o Técnico	26%	21%	45%	8%
Personas del SAI / SCT	32%	32%	27%	9%
Organismo Público de Investigación	7%	11%	36%	46%
Empresa y particulares	20%	25%	20%	35%
TOTAL	32%	24%	31%	13%

El siguiente gráfico (figura 4) facilita la visualización de las frecuencias de uso de los Servicios del SAI en función del tipo de colectivo.

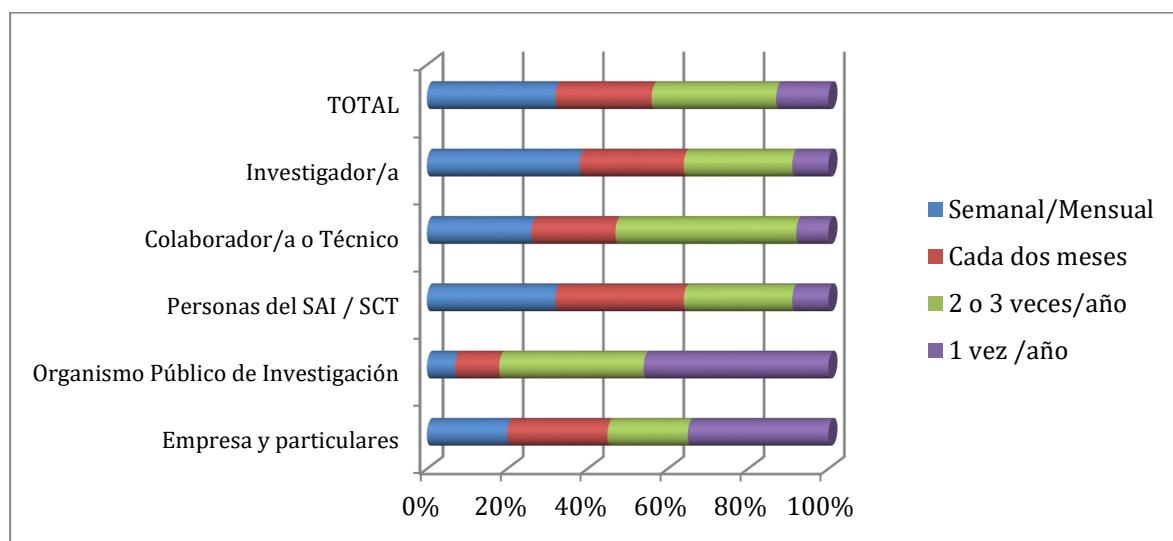


Figura 4: Porcentaje de la frecuencia de uso de cada colectivo encuestado y del total de encuestados.

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%	71,2%	4,4%	7,6%

Dentro de los 15 usuarios del SAI que han requerido menos usos, las causas aducidas son las siguientes:

1. Las técnicas ofertadas no se ajustan a mis necesidades actuales (2 respuestas correspondientes al Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia y al Servicio de instrumentación electrónica).
2. No han tenido necesidad (12 respuestas).
3. Próxima jubilación (1 respuesta).

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 tres encuestas anteriores. Se muestran en negrita los valores muy satisfactorios de este año.

Tabla 6: Valoraciones medias de cada uno de los ítems en las últimas cuatro encuestas realizadas.

ÍTEM	Media 2025	Media 2023	Media 2021	Media 2019
Información disponible sobre el servicio (336)	4,43	4,33	4,36	4,19
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas) (336)	4,63	4,43	4,49	4,24
Horario de funcionamiento es el adecuado (334)	4,56	4,36	4,47	4,25
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar (336)	4,75	4,71	4,77	4,71
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle y ayudarle (337)	4,76	4,68	4,71	4,71
Idoneidad de la dotación instrumental /equipamiento (330)	4,58	4,48	4,47	4,36
Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces (332)	4,69	4,52	---	---
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario (334)	4,73	4,60	4,59	4,53
Relación Calidad/precio de las prestaciones (333)	4,62	4,53	4,47	4,37
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes (334)	4,53	4,31	4,34	4,35
Tratamiento de las reclamaciones (286)	4,55	4,44	4,50	4,40
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado (336)	4,66	4,52	4,55	4,43
El SAI tiene una marca reconocible (305)	4,43	4,31	---	---
MEDIAS GLOBALES	4,61	4,48	4,52	4,41

Junto a cada ítem se indica entre paréntesis las respuestas que han valorado ese ítem

Al igual que en las 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".

Los valores de absolutamente todos los ítems han aumentado, no solo con respecto a los valores obtenidos en la última encuesta (2023), sino con respecto a los valores alcanzados en todos los años desde que se lleva a cabo esta encuesta (2011), logrando, por tanto, en esta ocasión los mejores resultados de satisfacción de la historia del SAI.

Los aspectos mejor valorados continúan siendo los relacionados con la capacidad y disponibilidad del personal técnico de los Servicios, adquiriendo el capital humano del SAI nuestra principal seña de identidad. Sin embargo, es cierto que la valoración de la pregunta sobre "las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario" ha aumentado notablemente, acercándose mucho a esas valoraciones más altas. El ítem peor valorado ha dejado de ser el de la "respuesta rápida a sus solicitudes", y ahora son el de la "Información disponible sobre el servicio" y el de la nueva pregunta "El SAI tiene una marca reconocible", que han obtenido la misma valoración.

3.3.2. VALORACIONES MEDIAS POR TIPO DE USUARIO

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

Tabla 7: *Valoraciones medias de cada uno de los ítems segmentadas por colectivos.*

Colectivo	Investigador /a	Colabora. o Técnico	SAI	OPI	Empresa	Media
Información disponible sobre el servicio	4,44	4,34	4,68	4,50	4,25	4,43
Facilidad de solicitud de las prestaciones (aplicaciones informáticas)	4,69	4,54	4,86	4,64	4,00	4,63
Horario de funcionamiento es el adecuado	4,51	4,56	4,95	4,70	4,35	4,56
Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar	4,72	4,68	4,91	4,96	4,80	4,75
Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarle	4,73	4,69	5,00	5,00	4,65	4,76
Idoneidad de la dotación instrumental / equipamiento	4,54	4,51	4,75	4,86	4,58	4,58
Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces	4,67	4,70	5,00	4,86	4,30	4,69
Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a sus necesidades como usuario	4,71	4,68	5,00	4,89	4,60	4,73
Relación calidad/precio de las prestaciones	4,58	4,68	4,95	4,71	4,35	4,62
El Servicio da respuesta rápida a sus solicitudes	4,44	4,57	5,00	4,79	4,35	4,53

Tratamiento de las reclamaciones	4,51	4,63	5,00	4,36	4,69	4,55
Nivel de Satisfacción Global respecto al servicio prestado	4,61	4,66	5,00	4,89	4,50	4,66
El SAI tiene una marca reconocible	4,36	4,43	4,89	4,65	4,35	4,43
PROMEDIO	4,58	4,59	4,92	4,76	4,44	4,61

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

Todos los colectivos continúan otorgando sus valoraciones más altas a las dos preguntas sobre el personal "cualificación de los técnicos" y "accesibilidad y disponibilidad de los técnicos" (esta segunda pregunta incluso se ha situado por delante de la primera, a diferencia de las últimas encuestas).

La pregunta "Información disponible sobre el servicio" continúa siendo la peor valorada por varios colectivos, como ocurría en encuestas anteriores, siendo indudablemente un aspecto a mejorar. Ningún colectivo ofrece su peor valoración a la "respuesta rápida a las solicitudes" o a "la relación calidad/precio", como ocurría en algunas encuestas anteriores, y pasan a ser otras preguntas las peor valoradas.

En cuanto al promedio de valoraciones por colectivo, el colectivo que mejor valora los servicios del SAI es, con diferencia, las personas del SAI/SCT; y a continuación, los OPI. Si se compraran estos promedios con los del año 2023 (ver encuesta 2023), llama la atención el aumento significativo del promedio de la satisfacción de la empresa y particulares, que pasa de un 4,02 en la encuesta de 2023 a un 4,44 en esta encuesta.

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 del SAI, no ocurre lo mismo respecto a las respuestas obtenidas 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 encuestas anteriores.

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

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Investigador/a	Colaborador o Técnico	SAI	OPI	Empresa	Total
<i>Servicio de Microscopía electrónica de Materiales</i>	10	1		4	6	21
<i>Servicio de Análisis Químico</i>	3				2	5
<i>Servicio de Medidas Físicas</i>	10				1	11
<i>Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia</i>	13	1		3	3	20
<i>Servicio de Animalario</i>	15	3	1	0	2	21
<i>Servicio de Cirugía Experimental</i>						0
<i>Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional</i>	5	2				7
<i>Servicio de Análisis Microbiológico</i>	4	3				7
<i>Servicio de Microscopía Electrónica de Sistemas Biológicos</i>	2					2
<i>Servicio de Experimentación Animal</i>	6					6
<i>Servicio de Mecánica de Precisión</i>	17	4		4		25
<i>Servicio de Líquidos Criogénicos</i>	36	11	3	3	1	54
<i>Servicio de Soplado de Vidrio</i>	7	7		1	1	16
<i>Servicio Preparación de Rocas y Materiales Duros, Impresión y escaneado en 3D</i>	16	2	1	8	3	30
<i>Servicio de Instrumentación Electrónica</i>	26	15	10	4		55
<i>Servicio de Microscopía Óptica e Imagen</i>	33	9		1		43
<i>Servicio de Transporte</i>	5	4	7		1	17
TOTAL	208	62	22	28	20	340

4.2 FRECUENCIA DE USO POR SERVICIO EVALUADO

En la siguiente tabla (tabla 8) se presentan los datos relativos a la frecuencia de uso que cada uno de los encuestados ha indicado respecto al Servicio del SAI que ha evaluado.

Tabla 8: Frecuencias de uso segmentadas por Servicios del SAI.

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	Muy frecuente	Cierta frecuencia	Ocasional	Raras ocasiones
1. Servicio de Microscopía Electrónica de Materiales	5%	33%	43%	19%
2. Servicio de Análisis Químico	40%	20%	40%	0%
3. Servicio de Medidas Físicas	45%	36%	0%	18%
4. Servicio de Difracción de Rayos X y Análisis por fluorescencia	20%	30%	30%	20%
5. Servicio de Animalario	90%	5%	5%	0%
6. Servicio de Cirugía Experimental	0%	0%	0%	0%
7. Servicio de Secuenciación y Genómica Funcional	29%	57%	14%	0%
8. Servicio de Análisis Microbiológico	57%	29%	14%	0%
9. Servicio de Microscopía Electrónica de Sistemas Biológicos	0%	0%	100%	0%
10. Servicio de Experimentación Animal	50%	50%	0%	0%
11. Servicio de Mecánica de Precisión	8%	28%	44%	20%
12. Servicio de Líquidos Criogénicos	74%	7%	15%	4%
13. Servicio de Soplado de Vidrio	0%	31%	44%	25%
14. Servicio de Preparación de Rocas y Materiales Duros	17%	30%	33%	20%
15. Servicio de Instrumentación Electrónica	29%	33%	31%	7%
16. Servicio de Microscopía Óptica e Imagen	0%	14%	58%	28%
17. Servicio de Transporte	29%	29%	29%	12%
TOTAL	32%	24%	31%	13%

4.3 VALORACIONES POR SERVICIO

En la tabla siguiente (tabla 9) se muestran las evaluaciones por conceptos, desglosadas por cada uno de los Servicios.

Tabla 9: *Valoraciones medias de todos los ítems de cada uno de los Servicios del SAI.*

SERVICIO EVALUADO DEL SAI	1. Información disponible	2. Solicitud de prestaciones	3. Horario funcionamiento	4. Personas cualificadas	5. Personas accesibles	6. Idoneidad equipamiento	7. Canales comunicación	8. Técnicas necesarias	9. Calidad / Precio	10. Respuesta rápida	11. Tratamiento reclamaciones	12. Satisfacción global	13. SAI marca reconocible
1. Microscopía (21) electrónica Materiales	4,52	4,38	4,35	4,33	4,57	4,76	4,67	4,86	4,38	4,24	4,07	4,43	4,55
2. Análisis Químico (5)	4,20	4,60	4,80	4,80	4,80	4,60	4,80	4,60	4,60	4,80	4,75	4,60	4,50
3. Medidas Físicas (11)	4,00	4,64	4,18	4,45	4,27	4,55	4,00	4,55	4,36	3,82	4,20	4,18	4,00
4. Difracción de RX (20) Análisis Fluorescencia	4,50	4,75	4,70	5,00	4,90	4,65	4,95	4,90	4,85	4,80	4,94	4,90	4,61
5. Animalario (21)	4,14	4,29	4,29	3,67	3,90	3,90	4,00	4,14	3,67	4,19	3,90	3,95	3,45
6. Cirugía Experimental (0)	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---
7. Secuenciación y (7) Genómica Funcional	4,80	4,20	4,40	4,50	4,80	3,83	4,67	4,20	4,67	3,83	4,20	4,17	3,60
8. Análisis Microbiológico (7)	3,71	4,57	5,00	4,71	4,29	4,14	4,57	4,57	4,86	4,43	4,80	4,29	4,40
9. Microscopía (2) electrónica Biológicos	3,50	4,50	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10. Experimentación Animal (6)	3,50	3,83	3,67	3,50	4,00	2,83	2,83	3,17	1,20	3,17	2,33	3,40	2,67
11. Mecánica de Precisión (25)	4,68	4,76	4,88	5,00	4,92	4,72	4,92	4,84	4,92	4,80	4,96	4,92	4,64
12. Líquidos Criogénicos (54)	4,69	4,81	4,72	4,91	4,85	4,83	4,93	4,91	4,83	4,89	4,80	4,89	4,70
13. Soplado de Vidrio (16)	4,50	4,57	4,20	4,60	4,87	4,53	4,71	4,71	4,36	4,50	4,42	4,67	4,20
14. Preparación Rocas y Materiales Duros (30)	4,57	4,47	4,37	4,93	4,90	4,29	4,62	4,59	4,40	3,40	4,26	4,23	4,45
15. Instrumentación Electrónica (55)	4,49	4,82	4,87	4,98	5,00	4,85	4,89	4,89	4,93	4,75	4,80	4,96	4,68
16. Microscopía Óptica e Imagen (43)	4,14	4,52	4,23	4,83	4,74	4,71	4,61	4,83	4,80	4,92	4,53	4,79	4,32
17. Transporte (17)	4,59	4,88	4,71	5,00	4,94	4,44	4,94	4,88	4,88	4,94	5,00	4,88	4,87
PROMEDIO / TOTAL	4,43	4,63	4,56	4,75	4,76	4,58	4,69	4,73	4,62	4,53	4,55	4,66	4,43

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 encuestas anteriores, 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 naranja.

El Servicio de microscopía electrónica de materiales, respecto a la encuesta anterior, realizada en 2023, disminuye en las valoraciones de los dos criterios relacionados con el personal (cualificación y accesibilidad), así como en las valoraciones de los criterios "canales de comunicación eficaces con el Servicio", "tratamiento de las reclamaciones" y "satisfacción global" (penúltima pregunta de la encuesta). En el resto de criterios aumenta ligeramente su valoración o la iguala.

El Servicio de análisis químico aumenta sus valoraciones en todas las preguntas de la encuesta respecto a las valoraciones obtenidas en la encuesta anterior (2023), alcanzando puntuaciones muy altas.

El Servicio de medidas físicas ha disminuido su valoración en la mayoría de las preguntas de la encuesta, en relación con los resultados alcanzados en la encuesta anterior (2023). Además, en estos cuatro criterios obtiene la puntuación de 4 o inferior: "información disponible sobre el Servicio", "canales de comunicación eficaces con el Servicio", "respuesta rápida a las solicitudes" y "el SAI es una marca reconocible".

El Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia ofrece un resultado sobresaliente en todas las preguntas de la encuesta, alcanzando máximos históricos en muchas de ellas. En el único criterio en el que ha disminuido la valoración es en el de "la idoneidad del equipamiento".

En Animalario, no solo han descendido las valoraciones de todos los criterios (excepto dos) respecto a los datos de la encuesta anterior, sino que, además, la mayoría de las puntuaciones no alcanza el valor de 4.

El Servicio de Secuenciación y genómica funcional sube significativamente en las valoraciones de todos sus criterios respecto a la encuesta anterior, excepto en dos que, curiosamente guardan relación: "idoneidad de equipamiento" y "técnicas ofertadas se ajustan a necesidades del usuario". Las valoraciones de ambas preguntas no alcanzan la puntuación de 4.

Al igual que ocurre con el Servicio de análisis químico, el Servicio de análisis microbiológico muestra un aumento en la valoración de todos sus ítems respecto a la encuesta anterior, aunque en este último Servicio dicho aumento es muy significativo, pues en varios criterios es del 30-35%, pero en otros es del 40-50% e incluso alcanza el 70% en la pregunta de "tratamiento de las reclamaciones".

El Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos acapara muchas puntuaciones de 5, al igual que ocurría en la encuesta anterior (2023), sin embargo, en esta ocasión llama la atención la puntuación menor de 4 en la pregunta "información disponible del Servicio".

En el Servicio de experimentación animal continúa el descenso progresivo en sus valoraciones observado en las últimas encuestas. En esta ocasión, solo aumenta la valoración del criterio "horario de funcionamiento". Además, es el único Servicio del SAI que tiene alguna pregunta (dos) con valoraciones insuficientes, es decir, inferiores a 2,5, y son "relación calidad/precio" y "tratamiento de las reclamaciones". Asimismo, es el único Servicio que presenta criterios cuya valoración no alcanza la satisfacción deseable (2,50<Valoración<3,25): "idoneidad del equipamiento", "canales de comunicación eficaces con el Servicio", "técnicas ofertadas se ajustan a necesidades del usuario", "respuesta rápida a las solicitudes" y "el SAI es una marca reconocible".

Lo que parecía imposible de conseguir, lo han conseguido tres Servicios del SAI y casualmente, a la vez en esta encuesta, y es aumentar en todas las preguntas las altísimas valoraciones que todos ellos ya obtuvieron en la encuesta anterior (2023), alcanzando la excelencia profesional indiscutible en todos los ámbitos de la actividad del Servicio. Son el Servicio de mecánica de precisión, el Servicio de líquidos criogénicos y el Servicio de instrumentación electrónica.

Mención aparte merecen los resultados del Servicio de soplado de vidrio en esta encuesta. Este Servicio también ha aumentado las valoraciones en todas las preguntas respecto de la encuesta anterior, en porcentajes que varían entre el 17% y el 83%. Sin embargo, el hito que ha alcanzado este Servicio es que es la primera vez desde que se realizan estas encuestas (2011) que en todas las preguntas supera la valoración de 4, es decir, alcanza valoraciones muy satisfactorias. Sin duda, los cambios realizados en este Servicio en los dos últimos años han cambiado la percepción de sus usuarios.

El Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D ha disminuido las valoraciones en todas las preguntas respecto de la encuesta anterior, excepto en tres: "las personas están cualificadas", "las personas son accesibles y tienen disponibilidad" y "los canales de comunicación con el Servicio son eficaces". A pesar de este descenso, todas las valoraciones siguen siendo muy satisfactorias, con la única salvedad del ítem "respuesta rápida a las solicitudes", que está por debajo de 4.

El Servicio de microscopía óptica e imagen ha incrementado su valoración en todas las preguntas, salvo en dos, en las que ha descendido ligeramente respecto de la encuesta anterior, y son: "información disponible sobre el Servicio" y "horario de funcionamiento". Las puntuaciones se mantienen verdaderamente altas en todos los ítems.

Por último, el servicio de transporte del SAI ha aumentado el nivel de satisfacción de sus usuarios en todos los ítems, rozando el 5 en la mayoría de ellos. El único ligero descenso se ha producido en la valoración de la pregunta "idoneidad de equipamiento" y los usuarios lo explican claramente en las respuestas a las preguntas abiertas.

5. RESPUESTAS ABIERTAS¹

5.1. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE MATERIALES

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Todas las observaciones se refieren a FESEM: Con un horario de funcionamiento más amplio en la modalidad de asistencia con la persona técnica se evitarían las largas listas de espera. Supondría tener más personas cualificadas. Cristina Gallego Benedicto da un servicio excelente. La ausencia temporal de esta especialista (por causas justificadas, por supuesto) o bien no se cubre o bien se cubre con otros técnicos. Durante su baja por enfermedad se ha cubierto con una persona no experimentada en el FESEM (aunque cualificada para microscopio electrónico). Ello ha supuesto que el tiempo necesario se incrementara y que la calidad de las imágenes fuese peor. Al menos en mi caso (5 y 6 de noviembre; proyecto de la UPV). El precio sigue resultando excesivo.

El servicio está infradotado de personal. Actualmente solo 1 técnico que además hace teletrabajo algunos días, y otros empieza su jornada de trabajo más tarde. No hay agenda abierta para la microsonda.

Se necesitan dos técnicos cualificados para manejar el SEM y la microsonda electrónica. El horario de trabajo debe ser siempre el mismo (8-15h) pero se modifica como consecuencia del teletrabajo.

Respecto al FESEM, no tengo ninguna queja, sino todo lo contrario. La técnico no podía estar más cualificada, y su disposición e interés para cualquier problema que llevamos los usuarios es casi infinito. Los datos que se obtienen son perfectos. El problema es que está de baja, y el servicio ha quedado inutilizado. Todo lo contrario sucede con la nueva microsonda iónica que se ha incorporado al Servicio hace poco. El técnico es incapaz de suministrar datos mínimamente útiles, ni tampoco es capaz de aceptar sugerencias de aquéllos que llevamos muchos años utilizando la microsonda. Es una pena, que con lo que ha costado, yo siga teniendo que ir a los Servicios Científico-Técnicos de la UB, si quiero datos decentes. El técnico que tienen en la UB es de lo mejorcito, y eso se nota en el servicio que da a los usuarios.

OPI

No ha habido lugar a ninguna reclamación. Dentro del nivel de peticiones al que tienen que hacer frente, la velocidad en la respuesta ha sido estupenda.

No he tenido que cursar ninguna reclamación. Por otra parte, los tiempos de acceso sufren retrasos lógicos debido a que los medios y el personal son limitados.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Hacen falta dos técnicos para utilizar el SEM y la microsonda.

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.

Creo que no son necesarias nuevas técnicas.

Empresa y particulares

Micro XCT.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Contratar más técnicos, los servicios de microscopía están saturados.

Aumentar el número de técnicos especialistas en FESEM y ampliar el horario de observaciones en FESEM con asistencia del técnico.

Es necesario que los técnicos sepan utilizar bien los equipamientos de los que se dispone.

Que en la microsonda iónica haya un técnico que sepa lo que hace.

OPI

Probablemente, poder agilizar las discusiones de tipo técnico científico sería de utilidad a la hora de orientar a los usuarios, pero en general las cosas han ido de forma excelente.

Tal vez la descripción de las técnicas y equipos podría estar un poco mejor estructurada.

Empresa y particulares

Me pareció muy liosa la solicitud electrónica.

5.2. SERVICIO DE ANÁLISIS QUÍMICO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Muy satisfecho con los servicios prestados.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASÉN

Empresa y particulares

Análisis elemental CHNS.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

5.3. SERVICIO DE MEDIDAS FÍSICAS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Cuando se hace una solicitud no te informan de cuándo se podrá realizar la medida, hay que escribir y rara vez contestan los correos, al final hay que acabar llamando varias veces para poder contactar con alguna persona que te informe de algo. En cuanto al conocimiento del funcionamiento de los equipos por parte del personal técnico, aunque va mejorando a veces se queda corto.

11 - No he necesitado hacer ninguna reclamación así que no puedo opinar sobre esta afirmación.

13 - No se entiende la afirmación.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Con las que hay en nuestro caso es suficiente.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Sin duda en la comunicación con el usuario.

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

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El difractómetro de polvo acumula ya muchos años y sería deseable su renovación. En los últimos años ha habido mejoras significativas en la instrumentación (especialmente en los detectores).

Sería recomendable renovar los equipos de difracción de rayos-x en polvo y añadir nuevas técnicas como difracción a bajo ángulo o Laue para orientación de monocrstales de tamaño milimétrico.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Es necesario difractómetros modernos que permitan ampliar las prestaciones del servicio y en su caso acceder de manera autónoma.

Sería deseable un equipo dedicado a la difracción a bajos ángulos que daría servicio a muchos de mis colaboradores en el campo de polímeros, baterías, etc. Un Laue para orientar cristales tampoco estaría mal.

Difracción a bajo ángulo o Laue para orientación de monocrstales de tamaño milimétrico.

Empresa y particulares

Cromatografía de gases.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Adquisición de equipamiento moderno.

Actualmente que se emiten las facturas electrónicas, sería recomendable que en dichas facturas además del número de albarán del trabajo realizado a facturar se indicara el proyecto al que se carga.

5.5. SERVICIO DE ANIMALARIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Las partes del animalario y temas relacionados que dependen de la universidad son una maravilla, no así lo que proviene del IACS.

En mi opinión es el mejor servicio del CIBA. El personal se implica mucho en ayudar a los investigadores.

Solamente quisiera apuntar que hemos notado un incremento de los animales MEC, probablemente resultado de una menor transferencia de avisos de animales en estado crítico, que también hemos notado. Para nosotros es esencial que se nos avise en cuanto un animal presenta signos de PFH para poder ir a realizar el sacrificio y la recogida de muestras lo antes posible. Entendemos que esta situación se está dando seguramente debido a las numerosas rotaciones de personal que ha habido en los últimos tiempos, pero es crucial para el buen desarrollo de los experimentos que pueda mejorar.

Como usuario del animalario solo puedo estar satisfecho con la gestión. Es probablemente el servicio que mejor funciona de todos a los que tengo acceso como investigador del IIS Aragón.

En los últimos meses hemos visto falta de comunicación hacia los investigadores, que ha dificultado la correcta realización de experimentos. Ratones muertos en cubeta no comunicados, revisiones poco exhaustivas que han supuesto aumento de MECs... Tampoco está del todo la distribución de los espacios, qué tareas tienen que realizarse en cada zona, qué equipamiento utilizar, como hacer las reservas en los espacios... Ocasionalmente, se ha solicitado apoyo técnico para alguna tarea, y ha sido complicado cuadrar con personal especializado del animalario para ello.

Se requiere más personal.

Se necesita un mayor seguimiento de los ratones, hemos encontrado muchos MEC en los últimos experimentos que llevaban muertos varios días por el estado del ratón al abrirlo y no se nos ha avisado.

Colaborador/a o Técnico

Hemos observado en los últimos meses que está siendo en general más caótico. Ya no se nos avisa tanto cuando hay animales que puedan estar más débiles, por tanto acaba habiendo más animales muertos en cubeta, lo que influye luego en el report que tenemos que hacer de cada proyecto. Muchas veces, estando en el animalario, pero en otra sala, nos han congelado cadáveres de animales muertos en cubeta sin avisarnos, siendo que normalmente tenemos que hacer necropsia y mirar cómo están los animales por dentro. También ha habido un par de errores por parte del

animalario al sexar crías, y lo entendemos, pero no se nos ha notificado, y creemos que es un hecho bastante grave.

Personas del SAI y SCT

Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar: hay mucha diferencia entre los técnicos antiguos y los técnicos nuevos. Falta de experiencia y actitud frente a las tareas que requieren responsabilidad.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Sería deseable que la imagen/fenotipado se transfiriera del IACS a UniZar.

Poder utilizar monitoreo de los animales por imágenes en ratones infectados. Ampliar los laboratorios de nivel de seguridad biológica BSL2 y hacer un laboratorio de nivel BSL3.

Aún sabiendo de lo costoso que es, se echa de menos un irradiador para los animales en el animalario.

Colaborador/a o Técnico

Técnicas de reproducción asistida, fecundación in vitro.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Sería deseable que la imagen/fenotipado se transfiriera del IACS a UniZar.

Creo que es necesario mantener estable al personal del animalario y se debe aumentar el número de técnicos para que se pueda lograr esa estabilización del personal. También creo que se debería implementar alguna estimulación monetaria a este personal que realiza una función muy especializada.

En el animalario del CIBA se echa en falta una balanza analítica de pesaje de muestras de animales (rata, ratón) capaz de pesar muestras en torno a 10-50 miligramos.

Me gustaría que se ampliara el servicio de imagen óptica-IVIS, de que depende del IACS, en las instalaciones del animalario.

Contratación de personal especializado. Mayor información sobre equipamiento y distribución de espacio.

Estabilizar al personal.

Colaborador/a o Técnico

Una propuesta que se me ocurre es que se pudiera plantear dentro del Centro de Encefalopatías de la Facultad de Veterinaria un SAI como "animalario de contención P3", hay al menos 3 grupos de investigación que utilizan dichas instalaciones de forma individualizada, sin personal común para hacer muchas tareas comunes.

En general, creo que la gran mejora sería avisarnos más de lo que observan cuando cambian las cubetas o los repasos que van haciendo en cada sala. Nosotros vamos dos días a la semana a hacer revisión, pero ellos están todos los días allí encargándose del mantenimiento de los animales, y queremos que nos notifiquen si notan algún animal más débil, si se han equivocado en algo, etc. cualquier cosa.

Personas del SAI y SCT

Es un servicio peculiar, y nada atractivo comparado con otros servicios. Tiene que haber motivación para que el personal quiera aprender y quedarse aquí.

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 SECUENCIACIÓN Y GENÓMICA FUNCIONAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

La verdad es que estoy muy satisfecho con el servicio ofrecido.

La parte gestionada por UniZar desde la llegada del nuevo responsable es EXCELENTE. Enrique es muy profesional, sabe muchísimo. Me pierdo con la gestión IACS/UniZar, lo que está claro es que no funciona. Con el IACS da la sensación de acumular máquinas y no hacer trabajos. Durante años hemos externalizado todo por incompetencia de los responsables. Desde la llegada de esta nueva persona es fantástico. Convendría separar la bicefalía y dejarlo solo como UniZar.

Falta de acceso a Illunmina. Tiene arreglo con la externalización, pero con la secuenciación masiva hay problemas, si bien el personal actual está deseando solucionar. Mal momento para realizar la encuesta.

Colaborador/a o Técnico

Se nota la falta de un equipo de secuenciación masiva adecuado a las necesidades para poder cumplir con plazos más ajustados.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Quizás alguna plataforma de secuenciación masiva tipo Illumina que genere una mayor cantidad de datos que las disponibles.

Creo que salvo algunos equipos mínimos debería pensarse externalizar. Y que desde la unidad se coordinara esa externalización.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Todo perfecto.

La parte gestionada por UniZar desde la llegada del nuevo responsable es EXCELENTE. Enrique es muy profesional, sabe muchísimo. Me pierdo con la gestión IACS/UniZar, lo que está claro es que no funciona. Con el IACS da la sensación e acumular máquinas y no hacer trabajos. Durante años hemos externalizado todo por incompetencia de los responsables. Desde la llegada de esta nueva persona es fantástico. Convendría separar la bicefalía y dejarlo solo como UniZar.

5.8. SERVICIO DE ANÁLISIS MICROBIOLÓGICO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

En este momento está con falta de personal. A la espera de que sea cualificado.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

—

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

—

5.9. SERVICIO DE MICROSCOPIA ELECTRÓNICA DE SISTEMAS BIOLÓGICOS

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 EXPERIMENTACIÓN ANIMAL

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

La instalación y las jaulas para el mantenimiento de los animales (conejos) de la nave 40 son muy viejas.

Nuevas tarifas muy elevadas.

El precio actual es excesivo y se ha aplicado sin aviso previo ni explicación. Es difícil contactar con el responsable del servicio o recibir una respuesta cuando se manda un mail.

Las instalaciones de alojamiento para los animales no cumplen en todos los casos las condiciones adecuadas.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

WIFI en las naves.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Mejorar la habitación de la nave 40 en la que están ubicados los conejos y las jaulas. Posibilidad de usar similares a las de nave 49.

Contratar un Servicio Veterinario externo o hacer un convenio con el hospital.

Mejorar el estado de algunas de las naves que alojan animales.

5.11. SERVICIO DE MECÁNICA DE PRECISIÓN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Personal superprofesional, siempre dispuestos a aportar mejoras, totalmente satisfecho.

No he tenido que reclamar. Tampoco entiendo la cuestión 13. Por eso no he respondido

Estoy muy satisfecho con el servicio de mecánica de precisión. Solamente he bajado la puntuación al equipamiento ya que hay diversas máquinas que no están disponibles para que los técnicos puedan utilizarlas (complicando su trabajo, aunque esto haya sido transparente en el resultado final).

El servicio necesita urgentemente estabilizar a la persona responsable del micro CT.

OPI

Ningún problema, todo bien.

Estoy muy satisfecha con el servicio.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASÉN

Investigador/a

Existen dimensiones geométricas máximas (y de peso) a partir de las cuales hemos tenido que externalizar el servicio. Lo ideal sería poder mecanizar elementos de grandes dimensiones también, pero entendemos que no es económicamente viable.

OPI

Reactores más grandes.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Colaborador/a o Técnico

Que se comience a formar a alguien joven, debido a la próxima jubilación de uno de los técnicos.

5.12. SERVICIO DE LÍQUIDOS CRIOGÉNICOS

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Quiero destacar la labor que hace la persona encargada del transporte tanto de ratones desde el ciba como de N2. Es maravilloso. Le estamos muy agradecidos.

Quiero destacar que, más allá del suministro habitual (que es impecable), este servicio es fundamental para el desarrollo de nueva instrumentación criogénica en la universidad, gracias a su personal altamente cualificado y su disposición a colaborar. Es un lujo tener este apoyo técnico.

Colaborador/a o Técnico

Solo hay un dewar de 30 litros que es el que necesito y algunas veces no está disponible para la fecha que lo necesito con lo cual pido el de 60 y desperdicio el nitrógeno restante.

El servicio de Líquidos criogénicos es un ejemplo de buen hacer y siempre con una disponibilidad para ayudar que superan cada día. Muchas gracias.

Empresa y particulares

El nuevo sistema de preaviso no se indica en la web, lo cuál puede ser confuso.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASÉN

Investigador/a

Sería muy valioso que el servicio contara con una cámara de vacío versátil, con múltiples puertos de acceso (CF, KF, etc.) y un cryocooler incorporado. Este sistema serviría como banco de pruebas

para prototipos de nueva instrumentación criogénica, permitiendo conectar sensores, cables de medida, ventanas ópticas o sistemas de introducción de muestras de forma flexible. Los grupos de investigación tendrían varios beneficios: -Validar prototipos (sensores, electrónica, materiales) en condiciones criogénicas reales de forma rápida y económica. -Realizar medidas puntuales sin depender de grandes instalaciones. -Formar a estudiantes en técnicas criogénicas avanzadas de forma práctica y segura. Esto posicionaría al SLC no solo como suministrador de líquidos criogénicos, sino como un centro de competencia técnica en criogenia.

Colaborador/a o Técnico

Algún dewar de 30 litros más.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Colaborador/a o Técnico

Las veces que se ha ido al taller no se ha encontrado a los técnicos en él, se hace difícil su localización.

5.13. SERVICIO DE SOPLADO DE VIDRIO

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Este servicio era estupendo pero se degradó en los últimos años. Ahora está en manos de una única persona. Tiene menos formación que tenían los anteriores, pero lo intenta. Falta personal cualificado. El servicio ofrece menos posibilidades que hace diez años, suele andar escaso de material y empieza a salir bastante caro.

Colaborador/a o Técnico

Resulta curioso que habiendo una persona menos en el servicio, este se haya vuelto más rápido y eficaz. Muy buen trato y disposición por parte del técnico.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Más personal cualificado y versátil.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Colaborador/a o Técnico

Posibilidad de consultar partes anteriores.

5.14. SERVICIO DE PREPARACIÓN DE ROCAS Y MATERIALES

DUROS, IMPRESIÓN Y ESCANEADO EN 3D

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

El servicio atraviesa un periodo (ya demasiado prolongado), en el que la alta demanda, junto con la falta de personal por baja de un técnico, que no se ha cubierto y la eliminación del autoservicio produce retrasos inaceptables en la realización y entrega de los pedidos.

Atención, plazos, asesoría científico-técnica inmejorables. Personal que ha mostrado una elevada capacidad, adaptabilidad, profesionalidad y proactividad.

Todas las observaciones se refieren a la preparación de láminas delgadas. El servicio no da respuesta rápida a las solicitudes, si eso se refiere a obtener el encargo hecho. Al hacer la solicitud NO se da ninguna fecha, ni aproximada, de cuándo podrá estar realizada la tarea solicitada. No es posible saber cuántas solicitudes van por delante después de hacer la solicitud. Se van añadiendo las de "encargo urgente" (que pagan doble tarifa) que pasan por delante de las demás. No he tenido respuesta al escrito que presenté a través de regtel el 11 de noviembre de 2025.

Se requiere una adaptación y renovación de los equipos para poder atender debidamente las solicitudes y que no se alargue demasiado el tiempo de entrega.

Falta personal para atender la demanda.

El tiempo de espera es muy prolongado.

Sería necesario que se pudiese volver a realizar el corte de rocas en régimen de autoservicio. Lo hemos realizado durante años sin cortarnos dedos. Eso facilita y acelera nuestro trabajo (el investigador) y no añade una carga de trabajo extra a los/as técnicos/as del SAI. Así podrán dedicar sus habilidades y conocimientos en otros trabajos más específicos. Si es necesario que los usuarios del autoservicio de corte de rocas nos "acreditemos", por favor, organicen cursos de seguridad básica (cortos de duración) con las cortadoras, por ejemplo cada 6 meses (o anuales). O instalen cortadoras adecuadas para realizar el corte de rocas en régimen de autoservicio.

La valoración es negativa en cuanto a la carga de trabajo que soporta el servicio que ralentiza enormemente la realización de cada solicitud. Con frecuencia he tenido que recurrir al Servicio de "Urgencia" con el gravamen económico que ello supone.

El equipamiento está obsoleto. El servicio está colapsado. Las técnicos están desbordadas de trabajo. Sugiero que no se autoricen a usuarios otras universidades que soliciten trabajos por urgencia.

El servicio funciona muy bien pero necesita más personal, ya que se ha notado la baja de uno de los miembros del equipo.

Debido a que llevan meses con un técnico menos y no ha sido sustituido, y que gracias a la URL ahora es imposible utilizar algunos de los servicios, como cortar rocas, machacarlas y tamizarlas, porque han eliminado el autoservicio, los tiempos de espera son excesivos. A esto se une que cada vez tienen más pedidos de otras universidades. Por ello, los TFGs y TFM, se están retrasando muchísimo, ya que los estudiantes no disponen de las muestras para poder estudiarlas, y se está convirtiendo en un grave problema.

Las personas que trabajan en los SAI son excelentes. El fallo lo veo en la falta de personal de algunos servicios (utilizo varios).

Meses de espera para la realización de láminas delgadas.

Colaborador/a o Técnico

Hay resaltar la buena disposición de las dos técnicas del servicio, que han sabido mantener en los últimos meses el carácter humano y cercano que ha caracterizado siempre a este servicio. Las personas importan y en este servicio se tiene muy presente.

OPI

Buenos profesionales y excelente trato humano.

Cobrar el doble por un servicio cuando se tramita como “urgente” (especialmente cuando proviene de una institución pública como el SAI de la Universidad de Zaragoza, que publica un catálogo de tarifas públicas para 2025 en sus servicios de preparación de rocas y materiales duros) no es justo, porque introduce una barrera económica que convierte algo que debería ser accesible en un privilegio condicionado por la capacidad de pago. Las tarifas por el tratamiento urgente pueden suponer una sobrecarga que muchos usuarios no pueden asumir, y en la práctica genera desigualdades profundas: quienes no disponen de recursos suficientes deberán esperar meses, mientras que quienes sí pueden pagar obtienen prioridad, lo que va en contra del principio de igualdad de acceso que debe guiar a los servicios públicos de apoyo a la investigación. En nuestro caso, tuvimos que recurrir a la tarifa urgente por necesidad, ya que los plazos de espera con la tarifa normal eran inasumibles, lo que obligó a reducir a la mitad las muestras a analizar para ajustarnos a los tiempos. Además, si un número creciente de personas opta por la vía urgente, los pedidos “normales” quedan relegados indefinidamente, lo que penaliza aún más a quienes no pueden pagar más, transformando el servicio en un sistema donde “si tienes más dinero, tendrás más privilegios”.

Empresas y particulares

El principal problema al que nos hemos enfrentado es la demora (de casi seis meses) de resultados. Ninguna empresa privada puede abordar estos plazos, lo que conlleva a que los análisis solo formen parte de la memoria como literatura, no como una ayuda real en la diagnosis y el tratamiento.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Al menos, que vuelvan a implantar el autoservicio para cortar, machacar y tamizar muestras.

Un microCT scan y un microscopio petrográfico con cámara digital acoplada para poder tener las fotografías digitales de las láminas delgadas.

Recuperación de autoservicio para el corte.

OPI

Me gustaría poder usarlo en autoservicio.

En ese sentido, nada. El personal tanto administrativo como técnico ha actuado conforme a lo esperable, con amabilidad, y con gran capacidad de resolución. Las muestras que enviamos para realizar las láminas delgadas nos llegaron en perfecto estado y con mucha calidad.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Aumentar el número de técnicos. No solo para suplir la baja de uno de ellos, sino de modo que se reduzca el tiempo de espera en el futuro. Eliminar la posibilidad de hacer solicitudes de carácter urgente, salvo que dicho carácter se pueda justificar de modo documental. Únicamente viene utilizada por los usuarios que disponen de fondos para pagar el doble.

Contratación de una persona más.

Evitar la opción de servicios de urgencia para que se gestione con más facilidad el tiempo de los pedidos. Priorizar los servicios a las UZ.

Sería necesario que se pudiese volver a realizar el corte de rocas en régimen de autoservicio.

Como usuaria habitual del Servicio desde el germen de su creación anterior a su integración en los SAI, es evidente que la carga de trabajo que soportan actualmente sus técnicos ha crecido exponencialmente y por contra el personal del servicio se ha visto disminuido por distintas causas. Las mejoras deberían dirigirse, por una parte, a aumentar la plantilla y, por otra, a favorecer a los usuarios permanentes para los que resulta imprescindible este servicio tanto en docencia como en investigación.

Es importante tener los equipamientos en condiciones. Está pendiente la homologación de los molinos y de la trituradora. Al no estar estos equipos homologados no se pueden utilizar en autoservicio y eso hace que se retrasen los trabajos que encargan los usuarios.

Además de lo anterior, que haya un técnico más.

Mejorar la comunicación con el servicio de Mecánica de Precisión donde está el CTScan para poder utilizar ambos servicios al máximo de su potencial. Aumentar RRHH, para ampliar horarios de tarde y los dos instrumentos comentados (microCT y microscopio Petrográfico).

Recuperación de autoservicio para el corte.

Recuperar el autoservicio para el corte de rocas permitiría aliviar de trabajo a los técnicos y ocuparlo en hacer las láminas delgadas.

Colaborador/a o Técnico

Que las técnicas del servicio se vean respaldadas por el SAI, frente a reclamaciones injustificadas y sin sentido.

OPI

Autoservicio.

Una posible mejora sería revisar el sistema de urgencias para que la prioridad no dependa únicamente del pago, sino de criterios técnicos y académicos justificados (plazos de proyectos, convocatorias o impacto científico), garantizando además plazos máximos claros para la tarifa normal. Asimismo, debería limitarse el número de solicitudes urgentes para evitar que colapsen el servicio y releguen indefinidamente los trabajos ordinarios, ajustar el sobrecoste de la urgencia al coste real, y contemplar el refuerzo de personal y recursos si la creciente demanda confirma que el laboratorio es cada vez más solicitado, de modo que la mejora del servicio no se base en desigualdades económicas sino en una adecuada dotación pública.

Empresas y particulares

Los tiempos de entrega.

Junto a la solicitud del servicio es necesario que se indique una fecha de entrega de los resultados de los análisis y en caso de no cumplirse la minorización correspondiente.

5.15. SERVICIO DE INSTRUMENTACIÓN ELECTRÓNICA

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

Me parece un servicio muy interesante para la Universidad. Las personas que trabajan en él son muy eficaces, competentes, tienen conocimientos muy amplios y siempre están dispuestas a ayudar.

La respuesta del servicio no es tan rápida como sería deseable por escasez de personal.

Muy satisfecho con este servicio. Ojalá haya relevo generacional.

El SIE es un servicio estratégico. Su labor en reparaciones ahorra miles de euros a los grupos, y su ingenio en el desarrollo de instrumentación personalizada es un multiplicador de capacidades científicas.

Se debería reforzar el servicio con más personal. En ocasiones no dan abasto y tienen que retrasar el servicio.

El servicio de instrumentación electrónica ha sido clave para el mantenimiento de diferentes equipos de laboratorio y en particular han hecho que funcionaran bien dos equipos que venían con un defecto y no me lo sabían arreglar desde la casa comercial.

El tiempo desde que se solicita el servicio hasta que se resuelve a veces es muy largo.

Colaborador/a o Técnico

Continuar así.

Poco se puede decir de un servicio de 10, como siempre manteniendo el listón muy alto, sin caer en la desidia y mostrando ilusión por cada nuevo proyecto o tarea encomendada.

Mi trato con este servicio siempre ha sido estupendo. Me han atendido con amabilidad y siempre proponiendo mejoras a los trabajos que se les ha propuesto realizar.

Personas del SAI y SCT

La pregunta 11 no tiene sentido ya que no hay reclamaciones. El servicio da una respuesta muy rápida a las necesidades del servicio a pesar de que hasta hace poco solo había una persona para reparaciones y la demanda es muy alta dada la calidad del servicio, el ahorro que supone al servicio, y la rapidez de solución dentro de la UZ.

El trato y el trabajo realizado son inmejorables.

Personal técnico excelente. Aportan un gran valor añadido a las prestaciones que realizan.

OPI

Desde el ICB-CSIC nos ha ido siempre muy bien con Pedro Tellez.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

No lo sé bien, pero creo que todavía hay mucha capacidad de ampliación.

Falta personal.

Personas del SAI y SCT

Se necesita más personal. Es un Servicio básico y absolutamente necesario que utiliza toda la comunidad universitaria. No dan abasto.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

Como he dicho, las personas que trabajan en el servicio son muy competentes y podrían hacer muchas más cosas si dispusieran de más tiempo o más recursos humanos. Me consta que son capaces de fabricar muchos instrumentos pequeños que abaratarían las compras tanto en docencia como en investigación.

El servicio es excelente. El único inconveniente que le pondría es el "gap" entre el momento que se solicita una intervención y el momento en que finalmente se realiza. Sin conocer bien los entresijos del servicio, intuyo que hay escasez de personal para atender las tareas. Eso sí, una vez comenzado el servicio, lleva una velocidad razonable. Este servicio sería tremadamente caro si hubiera que buscarlo en el exterior. Cuidémoslo, por favor.

Contratar más personal.

El servicio tendría que contar con más gente dada la carga de trabajo que lleva y saca adelante este servicio.

Colaborador/a o Técnico

Que en la aplicación tengamos acceso a los partes puestos.

Posibilidad de acceder a la consulta de los partes.

En general, el servicio funciona muy bien gracias a la dedicación del personal, aunque necesita de más personal para poder dar servicio más rápido para todas las solicitudes, ya que su trabajo es fundamental para el mantenimiento de la instrumentación que se usa en Investigación y en otros servicios.

Personas del SAI y SCT

Que hubiera más gente porque los pobres van locos siempre.

Que se estudien bien todas las posibilidades para que el Servicio no merme cuando se jubilen el técnico superior y el técnico especialista.

Planificar de forma eficiente los cambios de personal debidos a las próximas jubilaciones.

5.16. SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA E IMAGEN

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Investigador/a

No tengo comentarios adicionales.

Durante los meses de junio y julio es cuando más pósteres se imprimen por parte del personal investigador para asistir a congresos científicos. Este año envíe una solicitud al Servicio de Microscopía Óptica e Imagen para la impresión de un póster, y nadie de nuestro grupo era consciente de que el servicio había cerrado por vacaciones. Consideramos imprescindible que, en caso de cierre, esta información se indique de forma muy visible tanto en la página web como en el formulario de solicitud. Igualmente, debería implementarse un correo automático que informe del cierre si se realiza un pedido durante el periodo vacacional (o en los días previos, si no hubiera margen de respuesta). Además, al tener que imprimir el póster en un servicio externo a la universidad, pudimos comparar la calidad del material con uno impreso unas semanas antes en el SAI. Aunque ambos fueron impresos en tela, el póster producido en el SAI se deshilachaba y presentaba un aspecto deteriorado, mientras que el impreso en el servicio externo permaneció intacto tras el congreso. Ambos fueron utilizados en el mismo evento y en las mismas condiciones.

Falta de experiencia en cortes y montado de preparaciones. Muchas veces rotos, presencia de burbujas que impiden la visualización, ...

El horario a veces para personas de fuera del campus san Francisco es complicado, sería bueno poder recoger los pedidos de alguna manera para poder hacerlo aunque no estuviera el personal.

La falta de comunicación a la que me he referido es que si el servicio va a cerrar durante varios días se podría avisar mediante un correo electrónico para evitar sorpresas.

NC.

Servicio PERFECTO: calidad, atención, facilidades, ...

No hay observaciones.

Realizamos una petición para ver la posibilidad de arreglar un microscopio quedaron que venían un día, finalmente no pudieron venir. Creemos que en esos casos deben proponer otra fecha. Es cierto que nosotros no hemos insistido pero el microscopio sigue sin arreglarse. Un saludo

Colaborador/a o Técnico

Los trabajos que he encargado siempre se han hecho con mucha rapidez y una gran calidad.

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Investigador/a

Las prestaciones me parecen adecuadas.

NC.

No tengo sugerencias.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Investigador/a

No tengo comentarios adicionales.

Hay un equipo de inmunohistoquímica multiplexada que parece que no lo saben utilizar, es una herramienta muy útil pero no se encargan de poner a punto la técnica. Como no tienen experiencia en su uso, si la quieres utilizar tienes que poner a punto tú todos los anticuerpos sobre tu muestra cargándote con los costes. Al menos algunos anticuerpos ampliamente utilizados deberían ofertarse con ejemplos de imágenes sobre muestra humanas y murinas como mínimo. De esa forma sería un servicio técnico, lo que hay ahora es una máquina potente parada y personal que no la sabe utilizar. Lo que no se puede esperar en un SAI es que los investigadores pongan a punto sus máquinas y protocolos.

El horario a veces para personas de fuera del campus San Francisco es complicado, sería bueno poder recoger los pedidos de alguna manera para poder hacerlo aunque no estuviera el personal.

NC.

No tengo propuestas.

Colaborador/a o Técnico

Para mí un problema es que las facturaciones (cargos internos) tardan mucho y alguna vez no lo hemos podido cargar al proyecto que correspondía.

Propondría un servicio de reciclaje o más bien reutilización de los roller y sus soportes.

5.17. SERVICIO DE TRANSPORTE

OBSERVACIONES A LAS VALORACIONES ANTERIORES

Colaborador/a o Técnico

Se agradece que además del transporte de material realizado, el personal técnico colabore y participe en la distribución y adecuación de los objetos transportados en los laboratorios de destino.

Se hace notar desde hace tiempo que el trabajador no se encuentra a gusto en su trabajo, sin dejar de realizar sus funciones se hace patente que no son desarrolladas como en años anteriores.

Personas del SAI y SCT

No he tenido que hacer nunca una reclamación.

He puesto un tres en la idoneidad de la dotación porque la furgoneta que se está usando es una furgoneta con ya bastantes años y de gasoil. A estas alturas y teniendo en cuenta la huella de carbono y el medioambiente sería preferible que el SAI utilizase una furgoneta eléctrica.

Pienso que, si el SAI está derivando a algo más sostenible, una furgoneta vieja que funciona con Diesel, y cuyo consumo es desorbitado, es lo más alejado de los objetivos de sostenibilidad. Una furgoneta eléctrica sería lo más adecuado

QUÉ NUEVOS SERVICIOS O TÉCNICAS LE GUSTARÍA QUE SE IMPLEMENTASEN

Colaborador/a o Técnico

Estaría bien que el servicio no dejase de funcionar o funcionase de la misma manera cuando el técnico se encuentra de vacaciones, como ocurría anteriormente. Haciendo el SAI tanto hincapié en la gestión de residuos y contaminantes se hace extraño que habiendo opciones en el mercado se siga empleando un vehículo a motor.

EN QUÉ PODEMOS MEJORAR PARA SATISFACER SUS NECESIDADES

Colaborador/a o Técnico

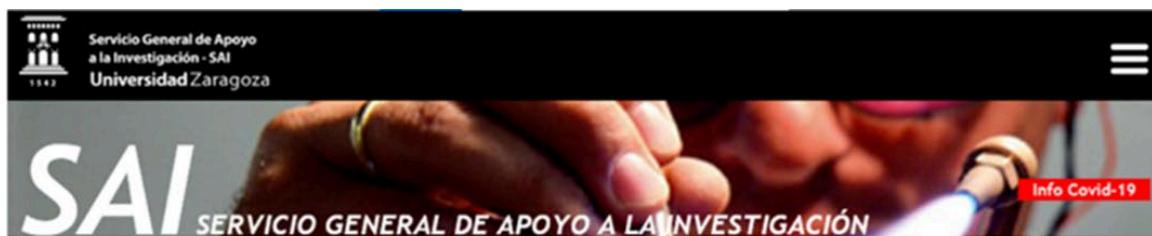
Que la persona que hace las sustituciones ofrezca las mismas prestaciones que el conductor habitual.

Personas del SAI y SCT

Creo que Rogelio hace un trabajo excelente, atiende todas las demandas de buen grado, incluso aquellas que nos surgen con urgencia. Mucha carga de trabajo para una persona.

Adquisición furgoneta eléctrica.

Rogelio es un gran profesional, a mi parecer poco reconocido, pienso que para todo el volumen de trabajo que tiene, mínimo necesita un compañero de reparto, que pueda cubrirle en vacaciones, a parte de mejorar sus condiciones de trabajo.



Servicio General de Apoyo
a la Investigación - SAI
Universidad Zaragoza

Info Covid-19

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2025

Introducción

El equipo de dirección del Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI precisa recibir información sobre el adecuado funcionamiento de los diferentes Servicios. 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 tu colaboración, a través de la presente encuesta.

Servicio / SCT que se va a valorar

Si eres usuario de varios servicios, deberás realizar una encuesta para cada uno *

----- Indica el Servicio que vas a evaluar -----
----- Indica el Servicio que vas a evaluar -----

División caracterización física y química

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

Servicios / SCT biomédicos

- Servicio de animalario
- Servicio de cirugía experimental
- Servicio de secuenciación y genómica funcional
- Servicio de análisis microbiológico
- Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos

División experimentación animal

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

Unidad administrativa del SAI

Transporte del SAI

Conforme a lo dispuesto en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril) le informamos que los datos personales que le pedimos en este formulario son los necesarios para la prestación del servicio que nos solicita y serán tratados por la Universidad de Zaragoza, como responsable, con tal finalidad.

Puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, limitación, oposición o portabilidad ante el Gerente de la Universidad de Zaragoza (Edificio Paranimf 1.ª planta, Plaza de Basilio Paraíso nº 4, 50005 Zaragoza) señalando concretamente la causa de su solicitud y acompañando copia de su documento acreditativo de identidad. La solicitud podrá hacerse mediante escrito en formato papel o por medios electrónicos.

En caso de no haber obtenido satisfacción en el ejercicio de sus derechos, puede dirigirse a la Delegada de Protección de Datos de la Universidad (dppd@unizar.es Tfno. 876 55 36 13) o a reclamación a la Agencia Española de Protección de Datos a través de los formularios que esa entidad tiene habilitados al efecto y que son accesibles desde su página web: <https://sedeagpd.gob.es>

La Universidad de Zaragoza cuenta con una página en la que incluye legislación, información y modelos a la que puede acceder desde el siguiente enlace: <https://proteccióndedatos.unizar.es/>



Servicio General de Apoyo
a la Investigación · SAI
Universidad Zaragoza

SAI SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Info Covid-19

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2025

Datos del usuario

Indica el colectivo o empresa al que pertenes *
---- Selecciona el colectivo al que pertenesce ----

---- Selecciona el colectivo al que pertenesce ----

Investigador/a (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón)

Colaborador/a o técnico (UNIZAR + Centros Mixtos + IACS + IIS Aragón)

Personas del SAI y personas SCT

Organismo Público de Investigación (OPI)

Empresa y particulares

Frecuencia de uso

FRECUENCIA con que usas el Servicio de microscopía electrónica de materiales *

---- Indica la frecuencia con que usas este servicio ----

---- Indica la frecuencia con que usas este servicio ----

Muy frecuentemente (semanal o mensualmente)

Con cierta frecuencia (cada dos meses)

Ocasionalmente (dos o tres veces al año)

En raras ocasiones (una vez al año)

---- Indica si últimamente has requerido más, menos o igual cantidad de usos ----

---- Indica si últimamente has requerido más, menos o igual cantidad de usos ----

He requerido más usos

He requerido igual cantidad de usos

He requerido menos usos

En el caso de haber requerido menos usos, señala las posibles causas

- Los equipos no se ajustan a mis necesidades actuales
- Las técnicas ofertadas no se ajustan a mis necesidades actuales

Otras. Especificar

Especifique aquí otras causas por las que ha requerido menos usos



SAI

SERVICIO GENERAL DE APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Info Covid-19

Encuesta de satisfacción de usuarios - 2025

Valoración del Servicio de microscopía electrónica de materiales

Valora 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.

ACESO AL SERVICIO

- 1 Información disponible sobre el Servicio
- 2 Facilidad para solicitar las prestaciones a través de la aplicación informática
- 3 El horario de funcionamiento es el adecuado

RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES

- 4 Las personas del Servicio están cualificadas para las tareas que tienen que realizar
- 5 Las personas del Servicio son accesibles y tienen disponibilidad para asesorarte y ayudarte
- 6 Idoneidad de la dotación instrumental/equipamiento

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

- 7 Los canales de comunicación con el Servicio son eficaces
- 8 Las técnicas ofertadas por el Servicio se ajustan a tus necesidades como usuario
- 9 Relación calidad/precio de las prestaciones
- 10 El Servicio da respuesta rápida a tus solicitudes
- 11 Tratamiento de las reclamaciones

VALORACIÓN GLOBAL

- 12 Tu nivel de satisfacción global respecto al servicio prestado
- 13 El SAI tiene una marca reconocible

Satisfacción
Conocimiento
De acuerdo

Nula <--> Total
0 1 2 3 4 5



Observaciones a las valoraciones anteriores

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

Nuevos servicios / técnicas

¿Qué nuevos servicios o técnicas te gustaría que se implementasen en este Servicio ?

Propuestas de mejora

Si lo deseas, indícanos en qué crees que podemos mejorar para satisfacer tus necesidades