

Carta de servicios

Servicio General de Apoyo a la Investigación - SAI

Tabla de control de modificaciones:

Versión	Causa de Modificación	Fecha
1	Versión inicial	03/06/2020

Tabla de control de firmas:


ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI	Área de Calidad y Mejora. Inspección General de Servicios	Gerencia
Javier Sesé Monclús Director	Isabel Luengo Gascón Directora	Alberto Gil Costa Gerente

Firmado electrónicamente y con autenticidad contrastable según al artículo 27.3.c) de la Ley 39/2015



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 1 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

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


El SAI lo integran 74 personas, que están distribuidas en 18 Servicios, agrupados en cuatro divisiones, y una unidad administrativa, tal y como se indica en la siguiente tabla. Asimismo, se muestra en dicha tabla el campus donde se ubica cada uno de los Servicios. Por último, esta tabla apunta que solo el director del SAI y los cuatro directores de división son PDI (personal docente e investigador); el resto de profesionales son PAS (personal de administración y servicios).

DIVISIONES	CAMPUS	SERVICIOS
Director SAI	San Francisco	Dirección SAI (PDI)
Administrador SAI	San Francisco	Administrador SAI
División Caracterización Física y Química	San Francisco	Directora División Caracterización Física y Química (PDI)
		Servicio de medidas físicas
	Río Ebro	Servicio de microscopía electrónica de materiales
		Servicio de análisis químico
División Biomédica	San Francisco	Servicio de difracción de rayos X y análisis por fluorescencia
		Director de la división biomédica (PDI)
		Servicio de Animalario
		Servicio de Secuenciación y Genómica funcional
		Servicio de cirugía experimental
		Servicio de microscopía electrónica de sistemas biológicos
División experimentación animal	Veterinaria	Servicio de análisis microbiológico
		Servicio de citómica
División Servicios transversales	Río Ebro	Director División de experimentación animal (PDI)
		Servicio de experimentación animal
	Río Ebro	Directora División Servicios transversales (PDI)
	San Francisco	Servicio de instrumentación electrónica
		Servicio de líquidos criogénicos
	Río Ebro	Servicio de microscopía óptica e imagen
Unidad administrativa	San Francisco	Servicio de mecánica de precisión
		Servicio de preparación de rocas y materiales duros
		Servicio de soplado de vidrio
		Servicio de impresión y escaneado en 3D



d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 2 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

2. OBJETIVOS Y FINES

Misión del SAI (año 2015)

La Misión del SAI es dar soporte científico y técnico a la investigación de los investigadores, grupos de investigación, departamentos, centros, institutos de investigación y otras estructuras de investigación de la Universidad de Zaragoza y del Instituto Aragonés de Ciencias de la Salud en el área biomédica, así como a otras instituciones públicas o privadas que lo soliciten.

Los principales objetivos de desarrollo sostenible (ODS) que marcan nuestra actividad son:

- Salud y bienestar (ODS 3), para nuestros empleados y los usuarios presenciales garantizando el cumplimiento de las normas básicas de seguridad y salud.
- La industria, la innovación e infraestructura (ODS 9), ofertando la tecnología científica más innovadora a nuestros usuarios y colaborando con el tejido empresarial e industrial de nuestro entorno.
- Alianzas para lograr objetivos (ODS 17), es un factor clave en el desarrollo del SAI. A través de nuestras alianzas con el G9, IACS, laboratorios y centros de investigación buscamos la cooperación para dotarnos de mayores capacidades y prestaciones para nuestros usuarios y clientes.

Visión del SAI (año 2015)

El SAI quiere convertirse en un referente de calidad que impulse la investigación desarrollada en ambas instituciones por sus grupos de investigación a través de:

1. Un personal suficiente, con una alta capacitación y gran implicación
2. Unas infraestructuras adaptadas a las necesidades de los grupos de investigación
3. Una organización y gestión eficiente
4. La implicación de los usuarios en las decisiones estratégicas de los servicios, y
5. Una política de comunicación que permita dar a conocer cómo unos servicios de calidad redundan en una mejora de la investigación realizada por los grupos de investigación.

Valores del SAI (año 2015)


Las señas de identidad que marcan las pautas de nuestra actividad diaria y del comportamiento de nuestro personal técnico y directivo son las siguientes:

- a) Profesionalidad y compromiso con el trabajo
- b) Innovación y apoyo al desarrollo de nuevas prestaciones
- c) Gestión eficiente
- d) Comunicación eficaz con los usuarios
- e) Colaboración entre servicios y con los usuarios para poder dar respuesta a la mayor cantidad posible de necesidades de los grupos de investigación.
- f) Fortaleza de las alianzas con otras estructuras similares.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS DEL SERVICIO

- **Denominación completa:** Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI
- **Responsable orgánico:** Director del SAI
- **Responsable administrativo:** Administrador del SAI

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 3 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

a) **Dirección Postal:**

La sede principal del SAI está localizada en la siguiente dirección: Edificio del SAI, Campus Plaza San Francisco. Calle Pedro Cerbuna 12. 50009 – Zaragoza. Los diferentes servicios se distribuyen por los tres campus de la Universidad en la ciudad de Zaragoza, tal y como se detalla en la tabla de la página anterior.



b) **Teléfono:** (34) 976761053

c) **Correo electrónico:** sai@unizar.es

d) **Página web:** <http://sai.unizar.es>

e) **Forma de acceso y medios de transporte**

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

Tranvía: parada en plaza San Francisco

f) **Horario y lugar de atención al público:**

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


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

5. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

Los servicios que ofrece el SAI son muy numerosos y diversos. A continuación, se refleja un resumen de los mismos.

Servicios ofrecidos	Técnica o especificidad	Servicio del SAI que lo presta
Caracterización de muestras	Microscopía electrónica	MEM
	Espectrometría	SAQ
	Caracterización magnética, eléctrica y térmica	SMF
	Difracción y fluorescencia de rayos X	DRX
Caracterización de muestras biológicas	Estudio de los genomas	Secuenciación
	Detección y cuantificación de parámetros celulares	Citómica
	Trabajo con OMGs tipo 3 y con patógenos de grupo 3	SAM
	Microscopía electrónica	SMESB
Mantenimiento, cuidado y vigilancia del bienestar animal	Cirugía experimental en animales vivos (rata, conejo y cerdo principalmente)	Cirugía experimental

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 4 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

	Pruebas con animales vivos (rata y ratón principalmente)	Animalario
	Trabajo con animales vivos (ovino, cerdos, conejos, aves, équidos, vacuno, perros, ...)	SEA
Diseño y fabricación o reparación de productos	Diseño y fabricación de prototipos/piezas mecánicas	SMP
	Diseño, fabricación y reparación de aparatos y útiles de vidrio y cuarzo	Vidrio
	Diseño y fabricación de prototipos electrónicos y placas de circuito impreso. Desarrollo de software para control y adquisición de datos. Reparación de instrumentos electrónicos	SIE
	Tratamiento de sólidos. Fabricación de láminas delgadas	Rocas
	Edición, medida, tratamiento y mejora de imágenes. Digitalización de documentos e impresión de posters	SMOI
	Fabricación de piezas en 3D	SIE3D
Producción y suministro de líquidos criogénicos	Helio y nitrógeno líquidos	SLC

En la web del SAI se pueden consultar con más detalle los servicios ofrecidos <http://sai.unizar.es/servicios>

6. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS


Todos los usuarios de los servicios que presta la Universidad de Zaragoza tendrán garantizada la igualdad de derechos y deberes en sus relaciones con la administración universitaria. Dicha igualdad se ejercerá siempre bajo el principio general de la corresponsabilidad universitaria.

DERECHOS

Según la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas y los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen derecho:

- A comunicarse con las administraciones públicas a través de un punto de acceso general electrónico de la administración.
- A ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las administraciones públicas.
- Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno y el resto del ordenamiento jurídico.
- A ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- A exigir las responsabilidades de las administraciones públicas y autoridades, cuando así corresponda legalmente.
- A la obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 5 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

- A la protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las administraciones públicas.
- Obtener información, en el caso de personas que tienen algún tipo de limitación sensorial, por los medios que sean válidos para ellos, para poder hacer uso de los servicios ofrecidos por la Universidad de Zaragoza.
- Utilizar las instalaciones y servicios universitarios según las normas reguladoras.
- Acceder a las instalaciones universitarias sin obstáculos físicos ni barreras arquitectónicas que limiten movilidad de personas que padezcan discapacidad física o intelectual.
- Recibir formación sobre prevención de riesgos y disponer de los medios que garanticen su salud y seguridad en el desarrollo de sus actividades.
- Cualesquiera otros que les reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES

Según los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, los usuarios, en relación con los servicios recogidos en esta carta, tienen los siguientes deberes:


- Respetar el patrimonio de la Universidad de Zaragoza, su nombre, símbolos y emblemas, así como su debido uso.
- Utilizar el nombre de la institución a la que pertenece en la realización de sus actividades de gestión, docencia e investigación.
- Observar prácticas de trabajo seguras de acuerdo con la normativa aplicable, adoptar las precauciones necesarias en materia de prevención de riesgos laborales y velar por que el personal a su cargo cumpla estas prácticas.

7. RELACION DE NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Ley 5/2005, de 14 de junio, de Ordenación del Sistema Universitario de Aragón.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Real Decreto Legislativo 5/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público.
- Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>
 d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 6 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

- Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Acuerdo de 21 de septiembre de 2018, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Electrónico General de la Universidad.
- Normativa sobre inventario de la Universidad de Zaragoza.

Normativa propia del SAI

- Reglamento del Servicio General de Apoyo a la Investigación – SAI de la Universidad de Zaragoza, aprobado en Consejo de Gobierno el 30 de noviembre de 2011.
- Todos los procedimientos del SAI aprobados en comisión científica.

Normas de carácter económico, sobre contratación, presupuestaria, financiera y normativa propia de la Universidad de Zaragoza

- Ley 33/2003, de 3 de noviembre, Ley del Patrimonio de las Administraciones Públicas.
- Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible.
- Presupuesto Universidad de Zaragoza: <https://www.unizar.es/institucion/presupuesto>
- Consulte la normativa completa en: <https://vgeconomica.unizar.es/es/normativa>

Normativa en materia de recursos humanos

- Normativa completa en: <https://recursoshumanos.unizar.es/servicio-pas/normativa-y-procedimientos-pas/normativa-y-procedimientos-pas>


8. PARTICIPACION DEL USUARIO

Los usuarios del SAI son uno de nuestros principales grupos de interés. Los mecanismos que utilizamos para conocer sus necesidades y expectativas están recogidos en el procedimiento de "Relaciones con los grupos de interés" (18/06/2014) y los indicamos a continuación:

- Las comisiones de cada división, que se reúnen dos veces al año (en torno a mayo y noviembre), están formadas por el director y el administrador del SAI, los directores de división, los responsables técnicos de cada Servicio de la división y por un grupo representativo de usuarios de estos Servicios. En estas reuniones se abordan los asuntos más relevantes de la división (personal, equipamiento, indicadores, nuevos escenarios, etc.).
- Encuesta de satisfacción de usuarios, que se envía cada dos años y que lleva realizándose desde el año 2011.
- El procedimiento de "Sugerencias y reclamaciones de los usuarios" (23/01/2013) establece la recepción, análisis, tratamiento y respuesta que debe llevarse a cabo con todas las sugerencias y reclamaciones de usuarios.
- Sondeos puntuales con un objetivo concreto a grupos de usuarios seleccionados para conocer sus necesidades o expectativas respecto a un determinado asunto.



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://vvalide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 7 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente a su publicación en el BOUZ y su plazo de vigencia es de dos años.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

1. COMPROMISOS DE CALIDAD ASUMIDOS


El SAI desempeña su actividad diaria con los siguientes compromisos de calidad:

- ✓ La satisfacción de nuestros usuarios con los servicios prestados.
- ✓ La satisfacción de las personas con sus condiciones y ambiente de trabajo.
- ✓ Evaluación del rendimiento de nuestra actividad y ejecución de acciones para su mejora continua.

2. INDICADORES QUE PERMITEN MEDIR SU CUMPLIMIENTO

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	SU SATISFACCIÓN	11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios	Bienal. Técnico de calidad. Encuesta de satisfacción usuarios.	4 sobre 5.
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Nº de solicitudes de usuarios	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Porcentaje de solicitudes no atendidas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	0%
Todos los servicios del SAI	USUARIOS	RENDIMIENTO	Nº de quejas o reclamaciones de usuarios	Anual. Técnico de calidad. Programa informático y archivo Word.	0
Soplado de vidrio, Preparación de rocas, Mecánica de precisión e Instrumentación electrónica	USUARIOS	RENDIMIENTO	Plazos de entrega de producto	Semestral. Técnico de calidad. Programa informático.	Vidrio y Rocas: 21 días SMP y SIE: 30 días

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>
 d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa


CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 8 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPRO-MISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	SU SATISFACCIÓN	6 bloques de preguntas de la encuesta de clima interno	Bienal. Técnico de calidad. Encuesta de clima interno.	3,5 sobre 5.
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº actividades formativas recibidas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº personas del SAI que han recibido formación	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Nº de mejoras incorporadas en RPT	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Porcentaje sugerencias con respuesta satisfactoria	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Condiciones del puesto de trabajo	PERSONAS DEL SAI	RENDIMIENTO	Porcentaje quejas con respuesta satisfactoria	Anual. Técnico de calidad. Archivo Word.	100%
Difusión científica	COMUNIDAD CIENTÍFICA	SU SATISFACCIÓN	Nº de citas en publicaciones científicas	Anual. Administrador del SAI. Filemaker.	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS	SU SATISFACCIÓN	Nº de citas en la Semana de Inmersión en Ciencias	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	SOCIEDAD EN GENERAL	SU SATISFACCIÓN	Nº de noticias en medios de comunicación	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Difusión científica	ALUMNOS PREUNIVERSITARIOS	RENDIMIENTO	Nº de actividades de difusión científica realizadas	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación temporal de personal	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	100%



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa


CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 9 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPRO-MISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	OBJETIVO DE CALIDAD
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Importe anual invertido en mejoras implantadas	Anual. Administrador del SAI. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para adquisición de infraestructuras	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	Tener una tasa de éxito igual o superior a la de la UZ
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Importe de infraestructuras adquiridas mediante ayudas	Anual. Técnico de calidad. Hoja excel	----
Apoyo a la investigación	SOCIEDAD EN GENERAL	RENDIMIENTO	Nº de nuevas prestaciones implantadas	Anual. Administrador del SAI. Hoja excel	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Facturación	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Balance económico	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	>0
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Nº proyectos que han utilizado al SAI	Anual. Administrador del SAI. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior
Apoyo a la investigación	VICERRECTORADO Y VICEGERENCIA DE INVESTIGACIÓN	RENDIMIENTO	Grado de uso de cada técnica / equipo / servicio	Anual. Técnico de calidad. Filemaker	Mantener o aumentar el mismo nivel año anterior



d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa

Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 10 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

Se establecen los siguientes mecanismos para dar a conocer esta carta de servicios, una vez aprobada.

- Presentación en las comisiones de división.
- Publicación en el iSAI.
- Publicación en la web del SAI.
- Red social Twitter @SaiUnizar

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

Cuando se realice el seguimiento de cada uno de los indicadores, con la periodicidad que se indica en la tabla del punto II, y se constate que no se alcanza el objetivo establecido, el director y el administrador del SAI, junto con el director de división y el responsable técnico en su caso, analizarán detalladamente las causas de dicho incumplimiento y adoptarán las medidas necesarias para lograr el objetivo definido.

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

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


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

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y reclamaciones emitidas por los usuarios del SAI se llevarán a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento de <http://sai.unizar.es/doc/procedimiento-sugerencias-y-reclamaciones-usuarios-v2.pdf> .

La recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y quejas emitidas por el personal del SAI se llevarán a cabo mediante los mecanismos establecidos en el procedimiento de <http://sai.unizar.es/intranet-sai/doc/procedimiento-sugerencias-y-quejas-personal-v1.pdf>



Copia auténtica de documento firmado digitalmente. Puede verificar su autenticidad en <http://valide.unizar.es/csv/d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa>

CSV: d7bf14978abaaaff52a0286b429c9dfa	Organismo: Universidad de Zaragoza	Página: 11 / 11	
Firmado electrónicamente por	Cargo o Rol	Fecha	
JAVIER SESÉ MONCLÚS	Director SAI	04/06/2020 13:58:00	
MARIA ISABEL LUENGO GASCON	Directora IGS	04/06/2020 13:59:00	
ALBERTO GIL COSTA	Gerente	04/06/2020 14:44:00	