

Informe de seguimiento de la carta de servicios
[Servicio General de Apoyo a la
Investigación - SAI]

Informe de seguimiento nº	1
Correspondiente al periodo:	2020
Fecha del informe:	Agosto 2021
Fecha del último informe:	-----



1542

Universidad
Zaragoza



















0. Actividad de la Comisión de calidad

Actividad de la Comisión de calidad para la redacción de este informe	
Nº de miembros que han participado	
Nº de reuniones celebradas	
Fechas de celebración de las reuniones	

En el SAI no hay una comisión de calidad. Hay un técnico de calidad y creamos grupos de trabajo *ad hoc* según nuestras necesidades para realizar determinadas actuaciones concretas (comité de autoevaluación del SAI, equipo de revisión de encuestas, etc.)

1. Tabla de indicadores








A continuación, se presentan los resultados de los indicadores del SAI relativos al año 2020.





Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 1	Satisfacción de los usuarios del SAI	11 preguntas de la encuesta de satisfacción de usuarios	4 sobre 5 Encuestas bienales. La última fue en diciembre 2019	Información disponible 4,19 Solicitud de prestaciones 4,24 Horario adecuado 4,25. Personas cualificadas 4,71 Personas disponibles 4,71 Idoneidad dotación instrumental 4,36 Técnicas ajustadas a necesidades 4,53 Relación calidad/precio 4,37 Respuesta rápida a solicitudes 4,35 Tratamiento reclamaciones usuarios 4,40 Satisfacción global 4,43	
	Rendimiento en los usuarios	Nº solicitudes de usuarios	Mantener o aumentar nivel año anterior	SMEM	
				SAQ	
				SMF	
				SDRX	
				Servicio de animalario	
				Servicio de cirugía experimental	
				Servicio de citómica	
				Servicio de Secuenciación	
				SAM	
				SMESB	
				SEA	
				SMP	
				SLC	
				SSV	
Rocas					
SIE					
SMOI					

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 1	Rendimiento en los usuarios	Porcentaje de solicitudes no atendidas	0%	SMEM	●
				SAQ	●
				SMF	●
				SDRX	●
				Servicio de animalario	
				Servicio de cirugía experimental	
				Servicio de citómica	●
				Servicio de Secuenciación	
				SAM	●
				SMESB	●
				SEA	●
				SMP	●
				SLC	●
				SSV	●
				Rocas	●
				SIE	●
	SMOI	●			
	Rendimiento en los usuarios	Nº de quejas o reclamaciones de usuarios	0	SMEM	●
				SAQ	●
				SMF	●
				SDRX	●
				Servicio de animalario	●
				Servicio de cirugía experimental	●
				Servicio de citómica	●
				Servicio de Secuenciación	●
				SAM	●
SMESB				●	
SEA	●				
SMP	●				
SLC	●				
SSV	●				

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones	
				Rocas	●	
				SIE	●	
				SMOI	●	
	Rendimiento en los usuarios	Plazos de entrega de producto		Vidrio y Rocas: 21 días SMP y SIE: 30 días	SSV	●
					Rocas	●
					SIE	●
					SMP	●

- ⇒ En el caso del **indicador “Nº de solicitudes de usuarios”**, en la mayoría de los Servicios del SAI no se ha alcanzado el estándar de calidad debido al cierre durante más de dos meses de los Servicios del SAI decretados por la Universidad de Zaragoza como no esenciales.
- ⇒ En el caso del **indicador “Porcentaje de solicitudes no atendidas”**, en la mayoría de los Servicios, las solicitudes no atendidas han sido casos de solicitudes de usuarios que finalmente no había que realizar, sin embargo, no se llegaron a anular y, por tanto, siguen apareciendo como abiertas.
- ⇒ En el caso del **indicador “Nº de quejas o reclamaciones de usuarios”**, se han atendido, analizado, respondido y actuado en consecuencia todas las reclamaciones de usuarios, existiendo documentación demostrativa en el SAI.
- ⇒ Respecto al **indicador “Plazos de entrega de producto”**, en el caso del Servicio de preparación de rocas y materiales duros, ha aumentado el tiempo de entrega por la parada del Servicio durante el confinamiento. En el caso del Servicio de instrumentación electrónica, sigue existiendo la necesidad de incorporar un nuevo técnico al Servicio. En el caso del Servicio de mecánica de precisión, es relevante que durante el año 2020 ha habido un técnico menos en el Servicio (de dos técnicos especialistas habituales, en 2020 solo ha habido uno). En el Servicio de soplado de vidrio, ha habido 8 solicitudes de usuarios cuya ejecución se ha prolongado en el tiempo y ha disparado la media de los tiempos de entrega.

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 2	Satisfacción del personal del SAI	6 bloques de preguntas de la encuesta de clima interno	3,5 sobre 5 Encuestas bienales. La última fue en junio 2019	Bloque Personas 3,47 Bloque Recursos 3,36 Bloque Procesos 3,63 Bloque Estrategia 3,48 Bloque Liderazgo 3,59 Bloque satisfacción global 3,71	
	Rendimiento en las personas	Nº Actividades formativas recibidas	Mantener o aumentar nivel año anterior	Año 2019: 16 Año 2020: 25	
	Rendimiento en las personas	Nº personas del SAI que han recibido formación	Mantener o aumentar nivel año anterior	Año 2019: 35 Año 2020: 23	 No todas las personas tuvieron posibilidad de formación online
	Rendimiento en las personas	Nº mejoras incorporadas en RPT	100%	Año 2021: 100%	
	Rendimiento en las personas	Porcentaje de sugerencias con respuesta satisfactoria	100%	Año 2020: 90%	
	Rendimiento en las personas	Porcentaje de quejas con respuesta satisfactoria	100%	Año 2020: 100%	
Tipo 3	Comunidad científica	Nº de citas en publicaciones científicas	Mantener o aumentar nivel año anterior	Año 2019: 101 Año 2020: 113	
	Alumnos preuniversitarios	Nº de citas en la Semana de Inmersión en Ciencias	Mantener o aumentar nivel año anterior	En 2020 no se ha realizado la Semana de Inmersión en Ciencias.	

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 3	Sociedad en general	Nº de noticias en medios de comunicación	Mantener o aumentar nivel año anterior	Indicador en proceso de revisión.	
	Alumnos preuniversitarios	Nº de actividades de difusión científica realizadas	Mantener o aumentar nivel año anterior	Año 2019: 16 Año 2020: 7	 Debido a la pandemia por COVID-19 se redujo drásticamente la realización de actividades de difusión científica, y por lo tanto, el SAI no pudo participar
	Sociedad en general	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la contratación de personal	100%	Año 2020: 0%	 Se solicita al Ministerio una plaza PTA para el SIE. La deniegan
	Sociedad en general	Importe anual mejoras		Pendiente de cálculo	
	Sociedad en general	Tasa de éxito en la obtención de ayudas para la adquisición de infraestructuras	Tener una tasa de éxito igual o superior a la de la UZ	Año 2019: 94% Año 2020: 100%	
	Sociedad en general	Nº de nuevas prestaciones	Mantener o aumentar nivel año anterior	Año 2019: 21 Año 2020: 1	

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 4	Vicerrectorado y Vicegerencia de Investigación	Facturación	Mantener o aumentar nivel año anterior	SMEM	●
				SAQ	●
				SMF	●
				SDRX	●
				Servicio de animalario	●
				Servicio de cirugía experimental	●
				Servicio de citómica	●
				Servicio de Secuenciación	●
				SAM	●
				SMESB	●
				SEA	●
				SMP	●
				SLC	●
				SSV	●
				Rocas	●
	SIE	●			
	SMOI	●			
	Vicerrectorado y Vicegerencia de Investigación	Balance económico	>0	76.254€	●
	Vicerrectorado y Vicegerencia de Investigación	Nº de proyectos que han utilizado al SAI	Mantener o aumentar nivel año anterior	SMEM	●
				SAQ	●
				SMF	●
				SDRX	●
				Servicio de animalario	●
Servicio de cirugía experimental				●	
Servicio de citómica				●	
Servicio de Secuenciación				●	
SAM				●	
SMESB				●	
SEA				●	
SMP	●				




Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
				SLC	●
				SSV	●
				Rocas	●
				SIE	●
				SMOI	●
	Vicerrectorado y Vicegerencia de Investigación	Grado de uso de cada técnica/equipo/servicio	Mantener o aumentar nivel año anterior	SMEM	● (Fesem) ● (Sem)
				SAQ	● ●
				SMF	● (PPMS) ● (MPMS) ● (Moke) ● (Helio)
				SDRX	● (Polvo) ● (Mxtal) ● (FRX)
				Servicio de animalario	● (c.p.conv.) ● (c.p. ICVe) ● (c.p. ICVc) ● (c.g.conv.) ● (c.g.cría)
				Servicio de cirugía experimental	● ● ●
				Servicio de citómica	● ●
				Servicio de Secuenciación	● (3500XL) ● (PCR TR) ● (Librerías) ● (Chips)

Tipo	Compromiso	Indicador	Estándar de calidad	Datos periodo del informe	Observaciones
Tipo 4				SAM	En proceso
				SMESB	● (TEM) ● (SEM)
				SEA	No tiene
				SMP	●
				SLC	● (L He) ● (L Hes/L Hec) ● (€ Hes/€ Hec) ● (L N ₂) ● (L Nsu/L Nco) ● (€ Nsu/€ Nco)
				SSV	● (horas factura) ● (urgentes)
				Rocas	● (Láminas) ● (Probetas)
				SIE	●
				SMOI	● (digital A3) ● (digital A0) ● (papel fotogra) ● (papel recubie) ● (pancarta) ● (tela) ● (obs. Petrográ) ● (obs. Optiphot)

- ⇒ En el caso de los **indicadores “Facturación” y “Nº de proyectos, OPI, empresas que han utilizado al SAI”**, hay que señalar que, durante este año pandémico, la mayoría de los Servicios del SAI estuvieron cerrados durante el periodo de confinamiento (más de dos meses), e incluso algunos de ellos estuvieron sometidos a ciertas restricciones cuando se retomó la actividad. Todo esto afectó negativa y significativamente a los datos de facturación y al número de proyectos de investigación, número de OPI y número de empresas que han utilizado el SAI para lograr sus fines.
- ⇒ El **indicador “Grado de uso de cada técnica/equipo/servicio”**, es un indicador que no se ve afectado, a priori, por los días de cierre de los Servicios, pues en su denominador se contabilizan los días que ha estado disponible la técnica, equipo o servicio. Los datos son buenos excepto en los siguientes Servicios:
 - Servicio de cirugía experimental, porque aquí no se cumple lo que acabamos de indicar, es decir, los datos de este indicador son absolutos y, por tanto, se ven afectados negativamente por la disminución drástica de actividad durante el año 2020.
 - Servicio de citómica. Este Servicio está perdiendo progresivamente actividad durante los últimos años.
 - SMESB. La actividad de este Servicio ha experimentado un diente de sierra durante los tres últimos años. Hay que esperar a ver evolución.
 - SMOI. Este es el Servicio del SAI que se ha visto más gravemente afectado por la pandemia por COVID-19. Su actividad ha descendido bruscamente, alcanzando niveles nunca antes alcanzados. Ya está en marcha un plan de reconversión, basado fundamentalmente en la reorientación hacia la oferta de nuevas técnicas, en las que las dos técnicos del Servicio ya están recibiendo formación.

Cuadro resumen:

Dado el nivel de desglose para cada uno de los servicios de los valores alcanzados en cada indicador, no procede cumplimentar este cuadro resumen y remitimos a la tabla de indicadores y las observaciones que la acompañan.

	Compromisos cumplidos	Nº	%
	Compromisos en vías de cumplimiento	Nº	%
	Compromisos no cumplidos	Nº	%

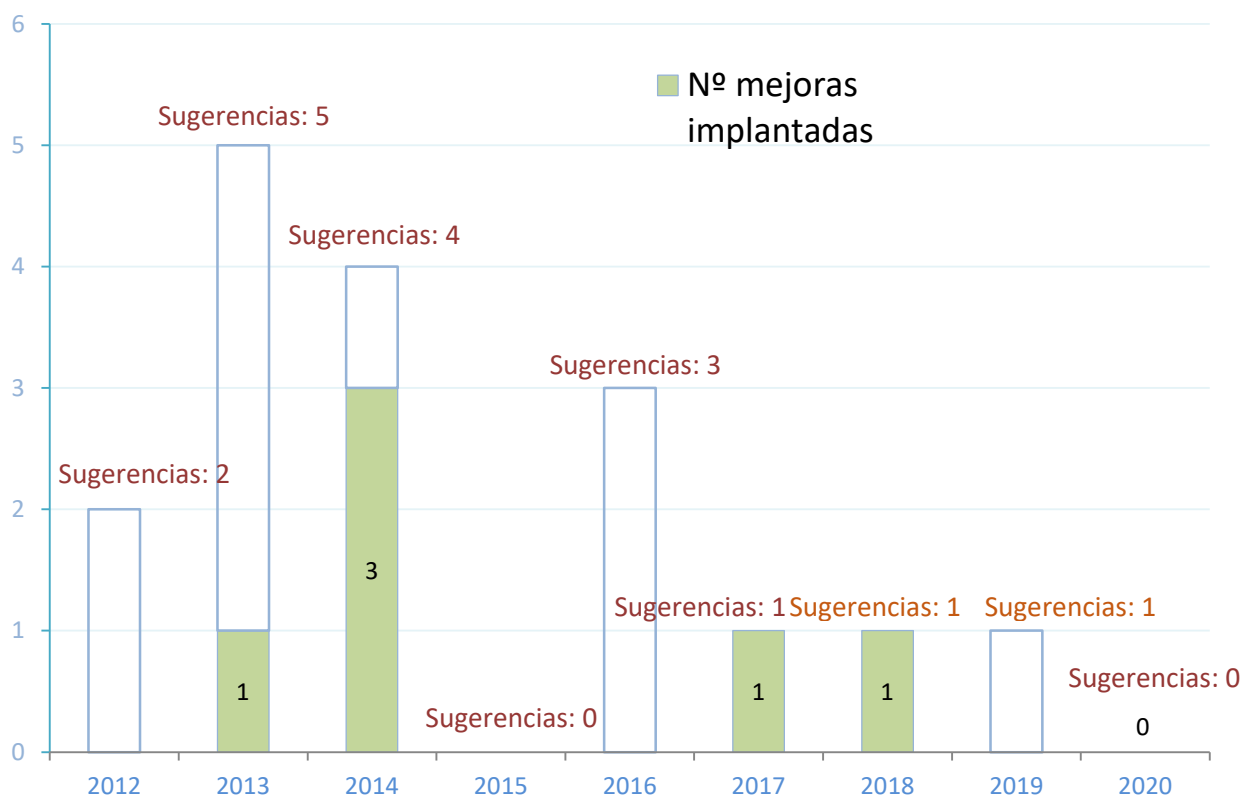
2. Sugerencias, quejas y felicitaciones

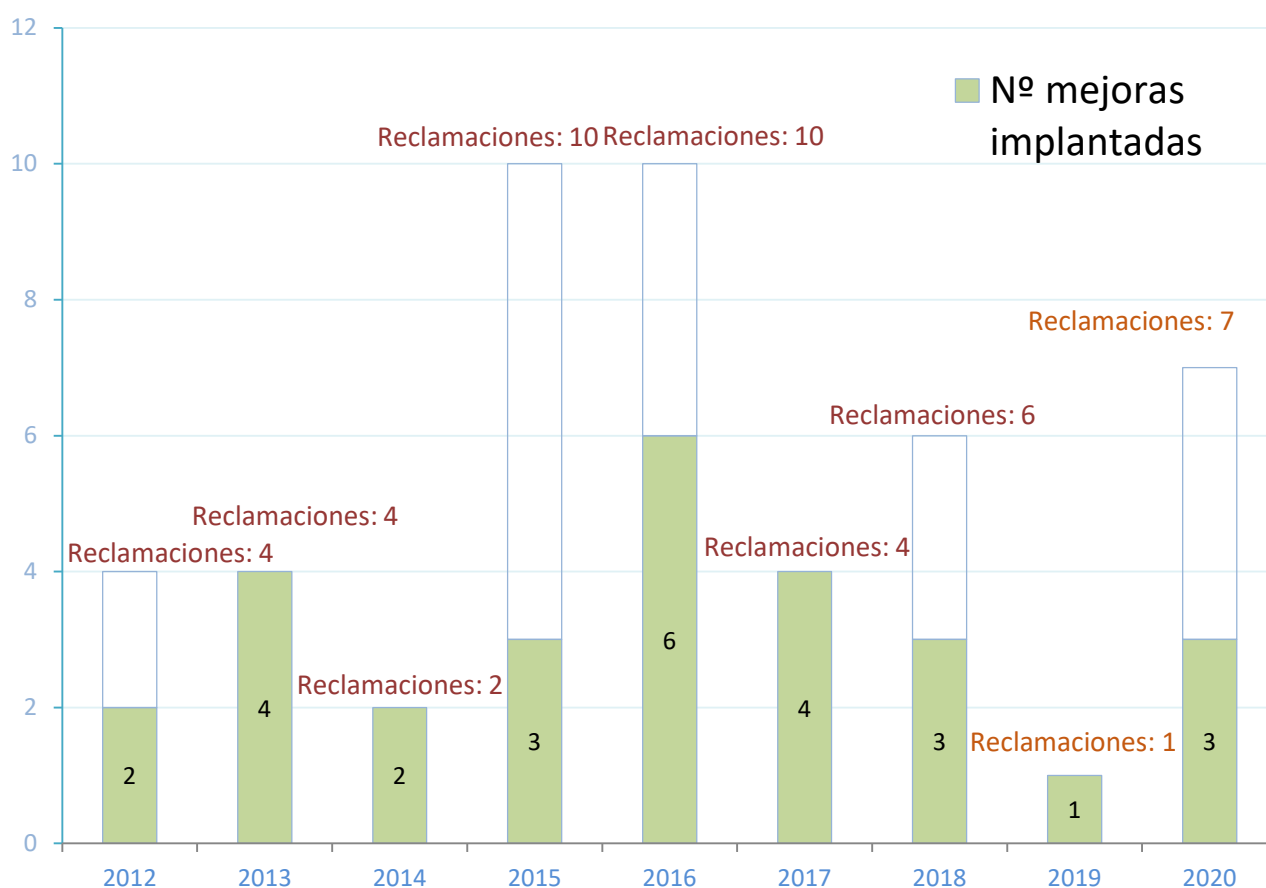
El SAI elaboró un procedimiento para la recepción, análisis, tratamiento y respuesta de las sugerencias y reclamaciones de usuarios en el año 2012, actualizándose mínimamente al año siguiente <http://sai.unizar.es/doc/procedimiento-sugerencias-y-reclamaciones-usuarios-v2.pdf>

El número de reclamaciones recibidas es uno de nuestros indicadores de rendimiento en los usuarios y, por tanto, los datos correspondientes a cada Servicio del SAI están recogidos en la tabla anterior.

Para el SAI, las sugerencias y reclamaciones de usuarios son una herramienta eficaz para conocer nuestros fallos e intentar, mediante la mejora de procesos, que no se vuelvan a repetir.

A continuación, exponemos dos gráficos —uno de sugerencias y otro de reclamaciones— que muestran la evolución del número de sugerencias y del número de reclamaciones recibidas en el SAI por parte de los usuarios a lo largo de los años y también el número de mejoras que se han implantado, si ha sido el caso, como consecuencia del análisis y tratamiento de dichas sugerencias y reclamaciones.





3. Acciones de mejora propuestas

La revisión del resultado anual de los indicadores del SAI se realiza en las reuniones de las comisiones de división y en la comisión científica que se celebran en los meses de mayo y junio desde el año 2012. Si los resultados de los indicadores no son satisfactorios o no alcanzan el estándar de calidad, se analizan las causas y se proponen acciones de mejora que quedan reflejadas en las actas de reunión de dichas comisiones. De igual manera, tanto en las comisiones de división y en la comisión científica celebradas en mayo y junio, como en las que se llevan a cabo en noviembre y diciembre de cada año, se presentan las sugerencias y reclamaciones de usuarios recibidas durante el último periodo, informando de las causas que las produjeron y de las medidas que se han adoptado para subsanarlas.

En las comisiones de división y en la comisión científica celebradas en el pasado mes de junio de 2021 se analizaron los resultados de los indicadores correspondientes al año 2020 y las sugerencias y reclamaciones recibidas en el último periodo.

Como ya se ha comentado en varias ocasiones a lo largo de este documento, el año 2020 ha sido un año extraordinariamente especial, debido a que algunos Servicios del SAI tuvieron que permanecer cerrados durante varias semanas del año y, además, todos los Servicios del SAI tuvieron que adoptar medidas para evitar la propagación del virus. Todo ello ha influido, en unos casos más que en otros, en la actividad de los Servicios y, por lo tanto, en la actividad global del SAI. Por esta razón, los resultados de los indicadores de este año 2020 no son muy representativos. No obstante, en dichas comisiones se ha tomado alguna decisión concreta a la vista de estos resultados. Aquí se exponen algunas de ellas:

- ✓ La directora de división de servicios transversales está trabajando con el responsable del Servicio de soplado de vidrio para analizar la media de los tiempos de entrega de los trabajos, las solicitudes de usuarios no atendidas y el aumento del número de horas facturadas como urgentes.

- ✓ La directora de división de servicios transversales ha realizado varias propuestas a los técnicos del SMOI (Servicio de microscopía óptica e imagen) para diversificar la oferta de prestaciones y captar nuevos usuarios. Se ha obtenido la autorización de Gerencia para la formación en diseño gráfico. Asimismo, se ha contactado con el Instituto Universitario de Investigación en Patrimonio y Humanidades (IPH) para analizar en qué modo se podría colaborar con ellos. También se ha contactado con el Archivo de la Universidad para preguntarles si desean digitalizar documentos históricos u otro tipo de material. Además, el SMOI sigue realizando prospección de usuarios potenciales.
- ✓ Para el caso de los servicios de la división biomédica, se está creando un protocolo para relanzar las comisiones con los usuarios.

En cuanto a las acciones de mejora resultantes de las reclamaciones recibidas en 2020, tal y como se muestra en el gráfico del apartado anterior, han sido tres:

1. Desinsectación extraordinaria de la nave docente del SEA para evitar la proliferación de pulgas.
2. Reunión satisfactoria con un trabajador sobre el que se había recibido una queja por su actitud y comportamiento en el trabajo.
3. Seguimiento bimestral del estado de la situación de las solicitudes de trabajo que lleguen al Servicio de soplado de vidrio.

4. Actualización de la Carta de servicios

Sería necesario actualizar la carta de servicios del SAI en los siguientes puntos:

- ❖ Eliminar el Servicio de impresión y escaneado en 3D (página 2 de 11), pues con la actualización de la RPT de 2021, este Servicio se ha integrado en el Servicio de preparación de rocas y materiales duros, impresión y escaneado en 3D.
- ❖ Con la elaboración del plan estratégico del SAI 2021-2024, se han actualizado la Misión, Visión y Valores del SAI (página 3 de 11).

Como también vamos a revisar antes de que acabe el año todos nuestros indicadores y el procedimiento de "Relaciones con los grupos de interés" que se menciona en la página 7 de 11 de la Carta de servicios, esperamos a final de año para proceder a su actualización.