

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

AÑO 2023

Elaborado por:	Revisado por:
Diana Hernández	Mario Vallejo
Responsable de Calidad	Director IIBM

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 2 de 23
---	---	-------------------------------------

INTRODUCCIÓN

De acuerdo con los requisitos de la norma UNE-EN-ISO 9001:2015 y el procedimiento PG-08 “Procedimiento General de Gestión de la Satisfacción del Cliente”, Rev 03, este informe recopila toda la información referente a la satisfacción de cliente a lo largo del año 2023:

- **Encuestas de satisfacción de cliente.**
- **Gestión de quejas y otras comunicaciones.**

Esta información permite conocer la capacidad del sistema de gestión de calidad (SGC) para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios de los Servicios, así como detectar los aspectos del funcionamiento de los Servicios mejor y peor valorados. En definitiva, con la información obtenida se podrán identificar las oportunidades de mejora y las fortalezas del sistema, y se podrán establecer las actuaciones necesarias para modificar, reforzar o solucionar dichos aspectos.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 3 de 23
---	---	---

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE CLIENTE

1. METODOLOGÍA

La metodología general se describe en el procedimiento PG-08 “Procedimiento General de Gestión de la Satisfacción del Cliente”, Rev 03.

Los Servicios encuestados fueron los incluidos en el alcance del Sistema de Gestión de la Calidad: Genómica, (SQP), Medios de Cultivo y Esterilización (MCE), Microscopía Óptica y Confocal (SEMOC), RMN Biomédica Sebastián Cerdán (RMN) y Evaluación Neurofuncional No Invasiva (ENNI), y además el Servicio de Cultivo de Células (SCC), que participa voluntariamente.

La Responsable de Calidad generó un cuestionario para cada Servicio utilizando la aplicación Encuestas CSIC en Limesurvey. Los cuestionarios se basaron en el modelo del Anexo 1 del PG-08 y se introdujeron algunas preguntas específicas a demanda de cada Servicio. Además, cada Servicio estableció si enviaba la encuesta sólo a los jefes de grupo o a todos los usuarios internos del IIBM, además de a los usuarios externos.

Se invitó a todos los usuarios a participar a través de correos electrónicos enviados el 20 de noviembre de 2023 desde la propia aplicación. La Responsable de Calidad envió además un correo a todo el personal del IIBM a través de la lista de correo institucional iib-sci. Se enviaron recordatorios por correo electrónico el 30 de noviembre y el 11 de diciembre. El acceso a las encuestas se mantuvo abierto desde el 20 de noviembre hasta el 12 de diciembre de 2023, que se descargaron todos los resultados recibidos.

Se enviaron en total 405 invitaciones (277 para los Servicios certificados), recibándose un total de 224 respuestas válidas (157 para los Servicios certificados).

El PG-08 establece los siguientes criterios para validar los cuestionarios recibidos:

- a) Participación mínima de cada Servicio del 30%
- b) Calidad de respuesta unitaria (CRU) mayor de 50%
- c) Calidad de respuesta de encuesta completa (CR) mayor del 50%

Este año, todos los Servicios han superado ampliamente el umbral de participación mínima establecido en el 30%.

De acuerdo con el requisito (b), se invalidaron veinte cuestionarios en total por recibirse vacíos (se registró el acceso del usuario a la encuesta pero no se completó).

Una vez seleccionados los cuestionarios válidos, se realizaron los siguientes cálculos con el programa Excel:

a) Para las preguntas que se valoran de 0 a 5, siendo 0 nada satisfactorio y 5 muy satisfactorio:

- Valor medio de cada pregunta (global, incluyendo todos los servicios y tipos de usuario).
- Valor medio de cada pregunta desagregada por Servicio y tipo de usuario.
- Valoración media de cada Servicio, con la media aritmética de las valoraciones de cada pregunta.

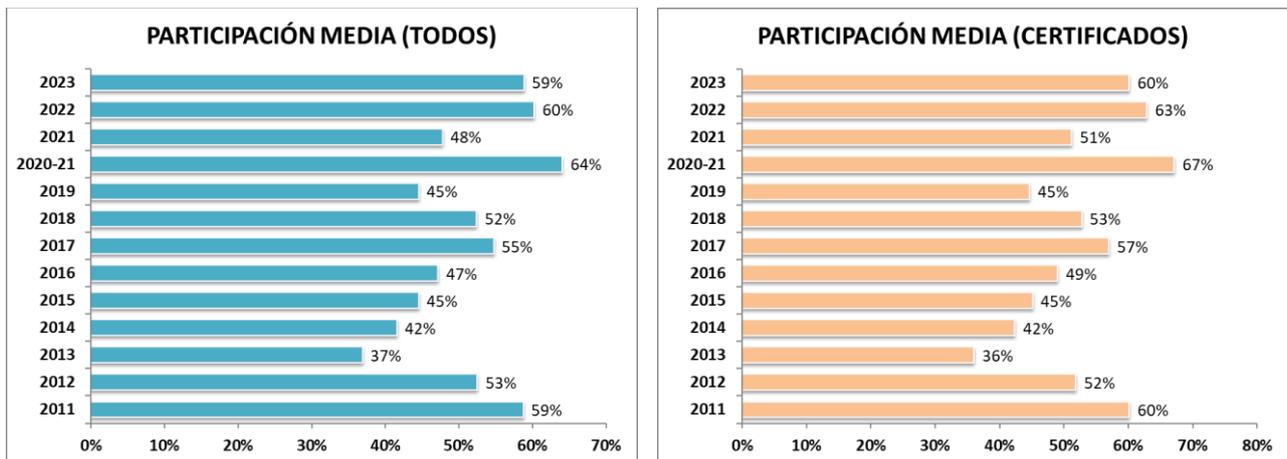
b) Para las preguntas de respuesta Sí/No: porcentaje de respuestas recibidas “Sí” (global y desagregadas por Servicio y por tipo de usuario).

c) Representación gráfica de la distribución de puntuaciones otorgadas en cada una de las preguntas, para cada Servicio.

2. PARTICIPACIÓN

La participación media, tanto de de los Servicios certificados como la global incluyendo al SCC, se ha mantenido en torno al 60%. Este valor corresponde al del objetivo, cerrado el año pasado, que se planteó con la realización de cuestionarios on-line, por lo que esta medida sigue siendo efectiva a la hora de conseguir una elevada participación.

Figura 1. Participación media (porcentaje de respuestas)



Por Servicios, la participación oscila entre un 71% de respuestas de RMN y un 52% de SCC (Tabla1). Por tipo de usuario, es notable la baja participación de los usuarios externos en el caso de ENNI (31%) y Genómica (41%).

Tabla 1. Participación por tipo de usuario y Servicio

		SQP	MCE	SEMOC	RMN	ENNI	SCC
TODOS LOS USUARIOS	Enviadas	91	69	87	14	16	128
	Recibidas	48	39	50	10	10	67
	Participación (%)	53	57	57	71	63	52
USUARIOS IIBM	Enviadas	12	69	7	8	4	41
	Recibidas	11	39	7	5	4	21
	Participación (%)	92	57	100	63	100	51
JEFES DE LAB./SERV.	Enviadas	35	-	80	4	4	87
	Recibidas	19	-	43	3	3	46
	Participación (%)	54	-	54	75	75	53
USUARIOS IIBM PERSONAL LAB./SERV.	Enviadas	44	-	-	2	8	-
	Recibidas	18	-	-	2	3	-
	Participación (%)	41	-	-	100	38	-

SQP: Genómica, MCE: Medios de Cultivo y Esterilización, SEMOC: Microscopía Óptica y Confocal, RMN: RMN Biomédica Sebastián Cerdán, ENNI: Evaluación Neurofuncional No Invasiva, SCC: Cultivo de Células.

3. VALORACIONES

La Tabla 2 presenta las puntuaciones medias obtenidas por cada Servicio en cada una de las preguntas de los cuestionarios, así como el promedio de cada Servicio y el promedio de cada pregunta entre los servicios del SGC. Todos los Servicios obtienen una puntuación media superior a 4,5 (“muy satisfecho”), oscilando entre el 4,91 de ENNI y el 4,58 de SCC. Todo los Servicios dentro del alcance alcanzan una puntuación media así como una valoración de la satisfacción global superiores a 4,80.

De manera global el aspecto mejor valorado ha sido la atención y trato recibido por parte del personal, con 4,97, mientras que el menos valorado ha sido la adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento, con un 4,77 de promedio para los Servicios certificados, puntuación que baja al 4,17 de SCC.

En cuanto a la fidelidad de los usuarios, el 100 % de los usuarios que respondieron a esta pregunta, volvería a usar los servicios en el futuro. Además, el 96% de los usuarios considera importante que los servicios se encuentren certificados conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

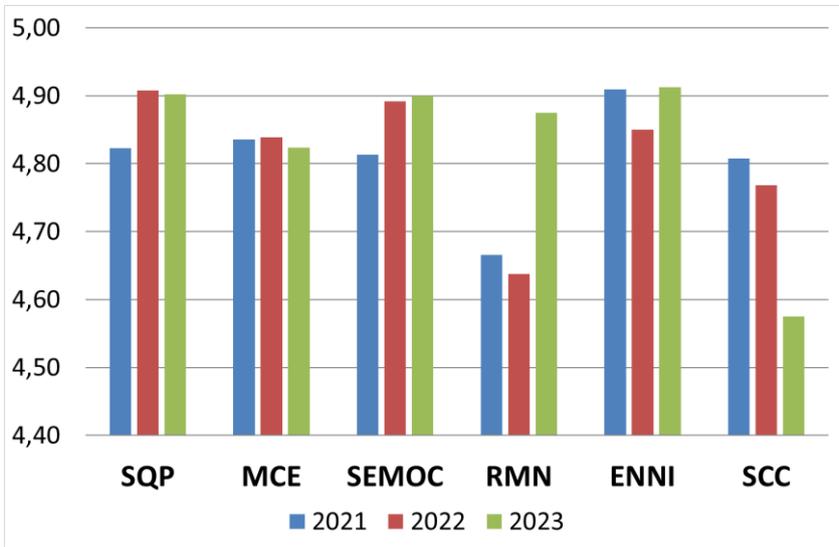
Tabla 2. Puntuaciones medias obtenidas por cada Servicio

	SQP	MCE	SEMOG	RMIN	ENNI	PROMEDIO SERV. CERT.	SCC
ACCESO AL SERVICIO							
Información disponible sobre el Servicio	4,79	4,74	4,88	5,00	4,80	4,84	4,67
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,83	4,79	4,90	4,90	4,90	4,87	4,71
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES							
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	5,00	4,85	5,00	5,00	5,00	4,97	4,84
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,78	4,68	4,80	4,80	4,80	4,77	4,17
PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
Rigor técnico del trabajo realizado	4,96	4,89	4,90	4,90	4,90	4,91	4,72
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,96	-	-	4,90	5,00	4,95	4,82
Etiquetado del producto	-	4,87	-	-	-	4,87	-
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,94	4,92	-	4,70	4,90	4,86	-
Gestión de las reservas y de la lista de espera	-	-	4,88	-	-	4,88	-
Resolución de incidencias	-	-	-	-	-	-	4,59
VALORACIÓN GLOBAL							
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,96	4,85	4,94	4,80	5,00	4,91	4,14
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,90	4,82	4,90	4,88	4,91		4,58
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas recibidas "Sf")	90%	90%	98%	100%	100%	96%	-
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sf")	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5. SATISFACCIÓN MEJORABLE: entre 2,5 y 3,5. INSATISFECHO: inferior a 2,5.							

Las evolución de las valoraciones medias de cada Servicio se presentan en la Figura 2, para el periodo 2021-2023, con la entrada en vigor del PG-08 Rev.03. En general, las puntuaciones se mantienen en el mismo rango, destacando el incremento de RMN en 0,24 puntos desde 2022, y el descenso en la puntuación media de SCC (0,19 puntos).

Respecto a las valoración global por preguntas, en los Servicios incluidos en el alcance, hay que destacar que todos los items aumentan su puntuación, siendo la “atención y trato recibido por parte del personal del Servicio” el aspecto más valorado (4,97 puntos), y la “adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento” el que menor puntuación recibe (4,77).

Figura 2. Valoración media por Servicio (2021-2023)

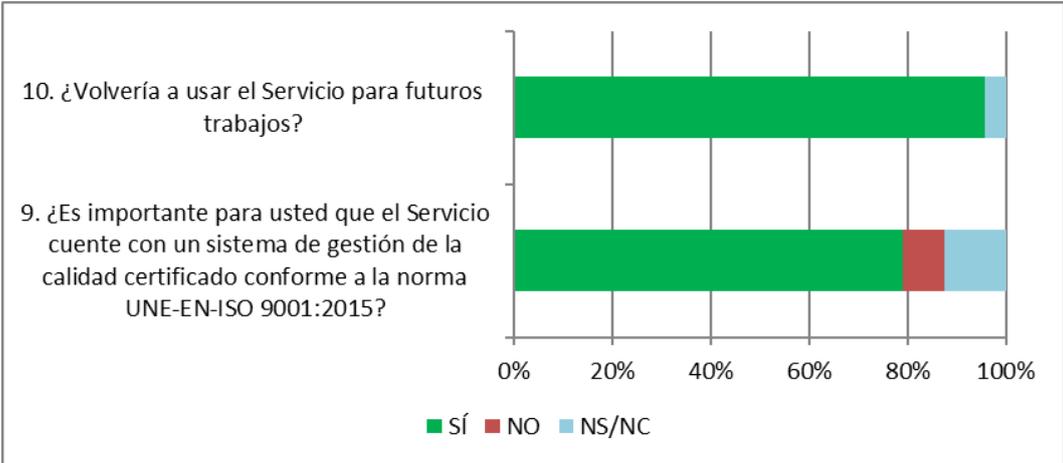


A continuación se exponen las puntuaciones obtenidas por cada Servicio, desagregadas por tipo de usuario.

3.1. SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)

Encuestas recibidas: 48	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,79	4,91	4,84	4,65
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,83	4,82	4,84	4,83
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	5,00	5,00	5,00	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,78	4,50	4,72	5,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,96	4,91	4,95	5,00
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,96	4,91	4,95	5,00
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,94	4,82	4,95	5,00
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,96	4,82	5,00	5,00
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,90	4,84	4,91	4,94
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas recibidas "Sí")	90%	89%	100%	81%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

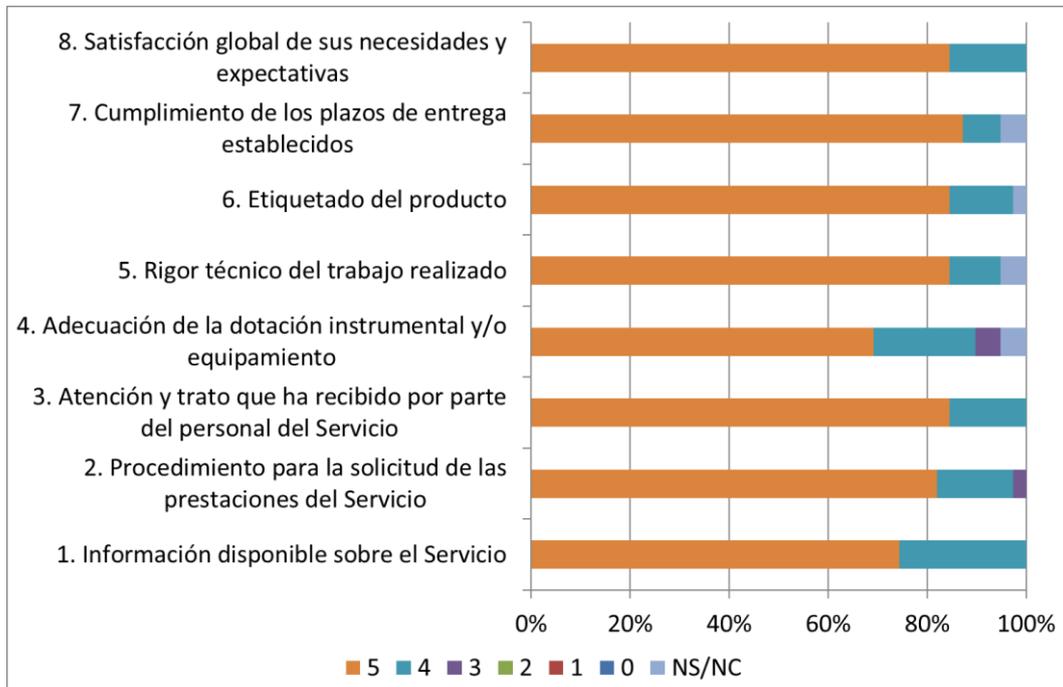
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**

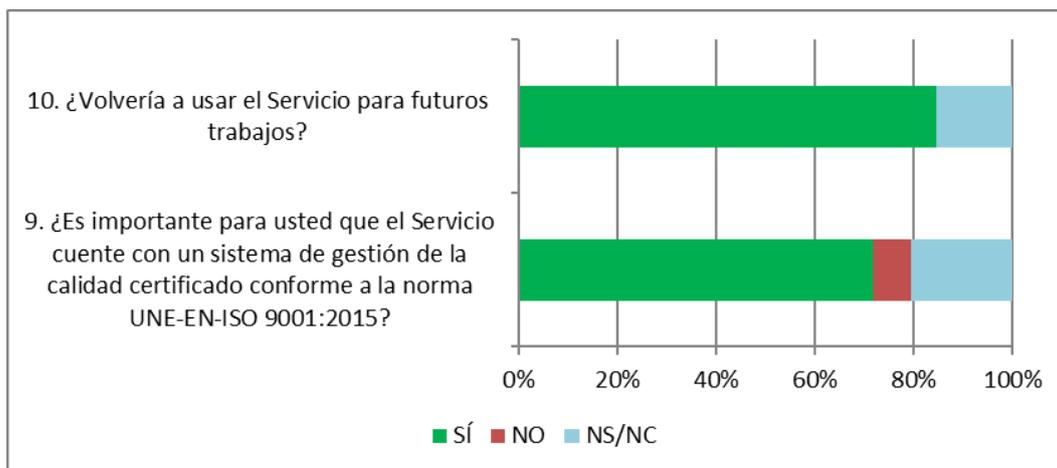


3.2. SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN (MCE)

Encuestas recibidas: 39	USUARIOS IIBM JEFES DE LAB./SERV.
ACCESO AL SERVICIO	
Información disponible sobre el Servicio	4,74
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,79
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,85
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,68
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
Rigor técnico del trabajo realizado	4,89
Etiquetado del producto	4,87
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,92
VALORACIÓN GLOBAL	
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,85
PROMEDIO DEL SERVICIO	
4,82	
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas recibidas "Sí")	90%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%

Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5.

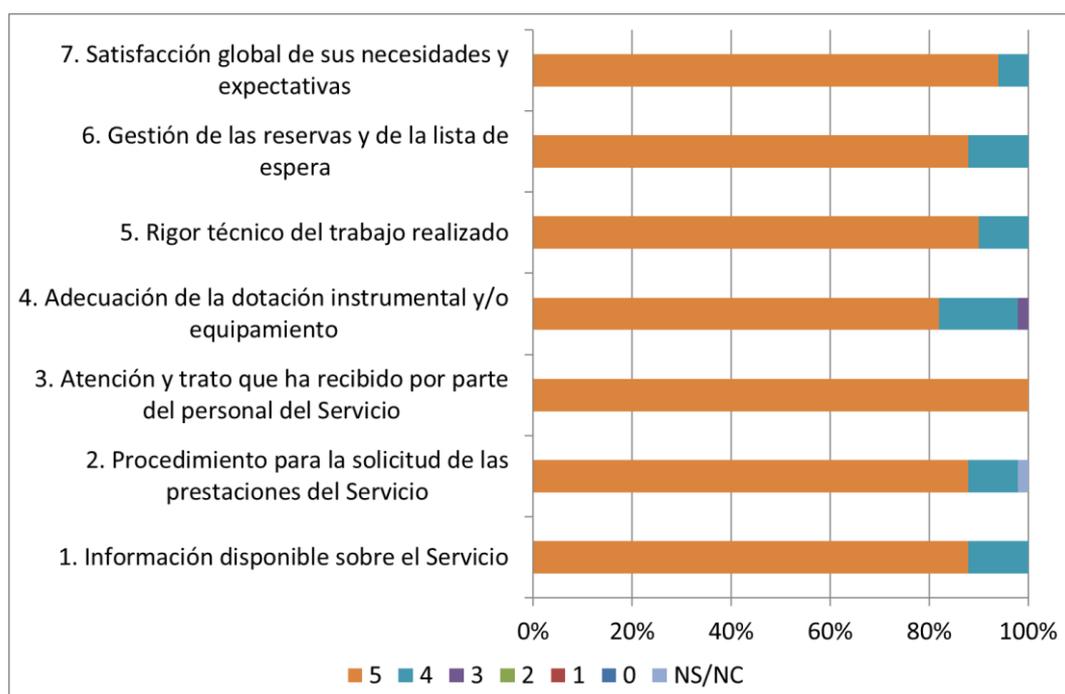


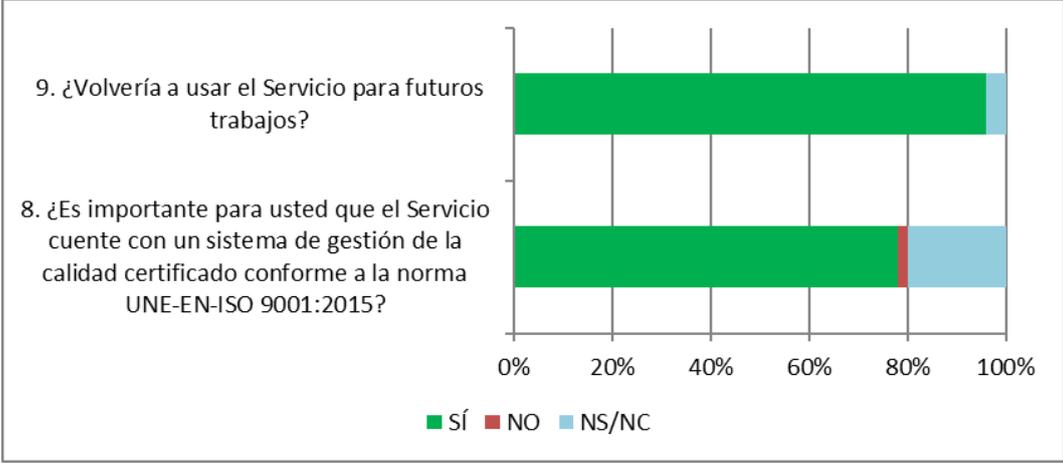


3.3. SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)

Encuestas recibidas: 50	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº.	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº
ACCESO AL SERVICIO			
Información disponible sobre el Servicio	4,88	4,86	4,88
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,90	4,83	4,92
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES			
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	5,00	5,00	4,96
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,80	4,29	4,68
PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Rigor técnico del trabajo realizado	4,90	4,86	4,96
Gestión de las reservas y de la lista de espera	4,88	4,86	4,88
VALORACIÓN GLOBAL			
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,94	4,86	4,92
PROMEDIO DEL SERVICIO			
	4,90	4,79	4,89
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas recibidas "Sí")	98%	100%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%

Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



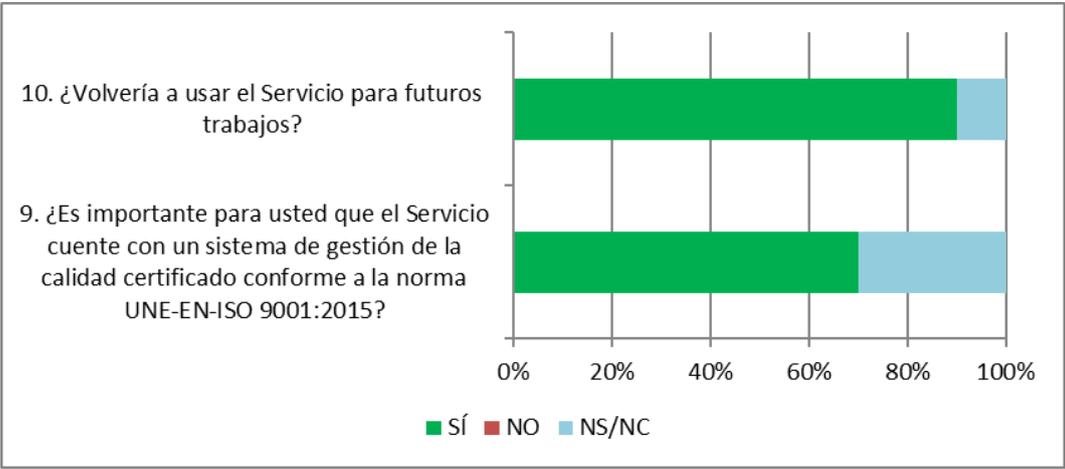
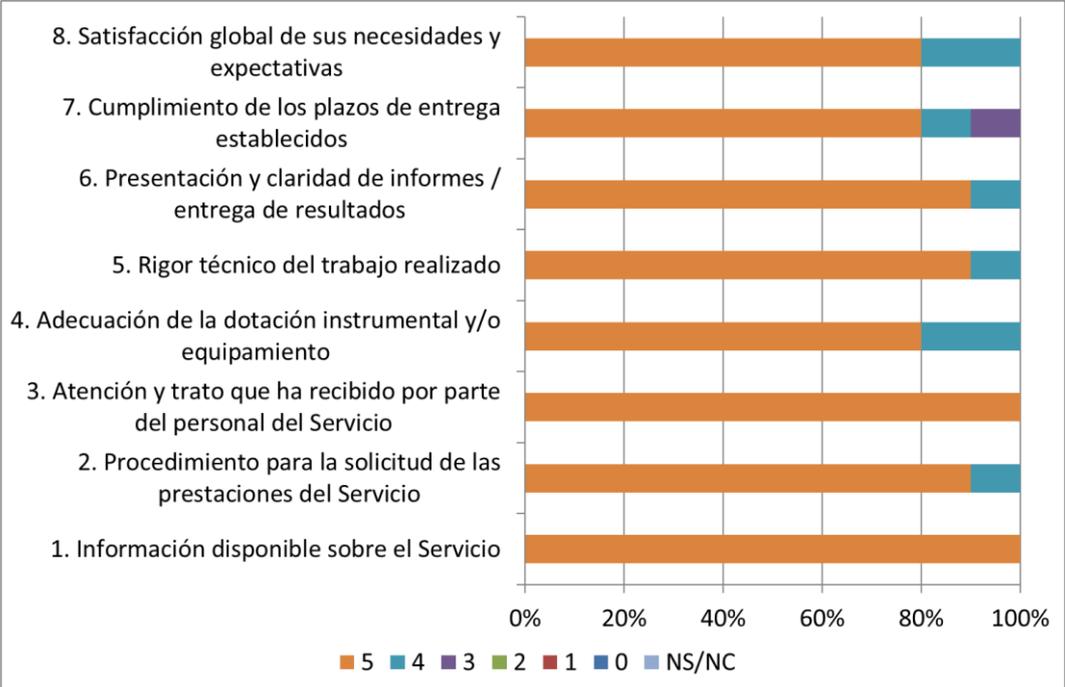


	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 14 de 23
---	---	--

3.4. SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN CERDÁN (RMN)

Encuestas recibidas: 10	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	5,00	5,00	5,00	5,00
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,90	5,00	4,67	5,00
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	5,00	5,00	5,00	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,80	4,80	5,00	4,50
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,90	5,00	5,00	4,50
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,90	5,00	4,67	5,00
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,70	5,00	4,33	4,50
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,80	5,00	4,67	4,50
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,88	4,89	4,79	4,75
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas "Sí")	100%	100%	100%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

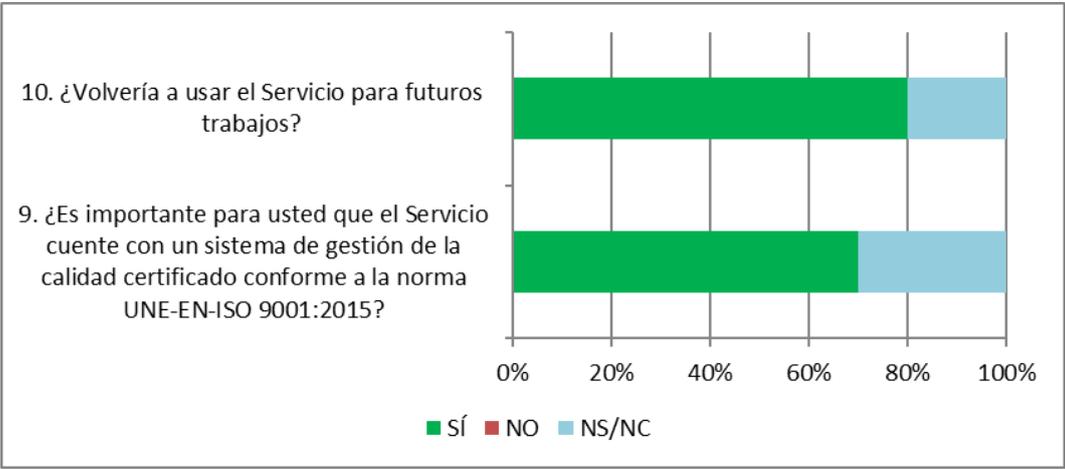
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



3.5. SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)

Encuestas recibidas: 16	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,80	4,75	4,67	5,00
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,90	5,00	4,67	5,00
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	5,00	5,00	5,00	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,80	4,75	4,67	5,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,90	4,75	5,00	5,00
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	5,00	5,00	5,00	5,00
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,90	4,75	5,00	5,00
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	5,00	5,00	5,00	5,00
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,91	4,88	4,88	5,00
¿Es importante para usted que el Servicio cuente con un sistema de gestión de la calidad certificado conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015? (% respuestas "Sí")	100%	100%	100%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

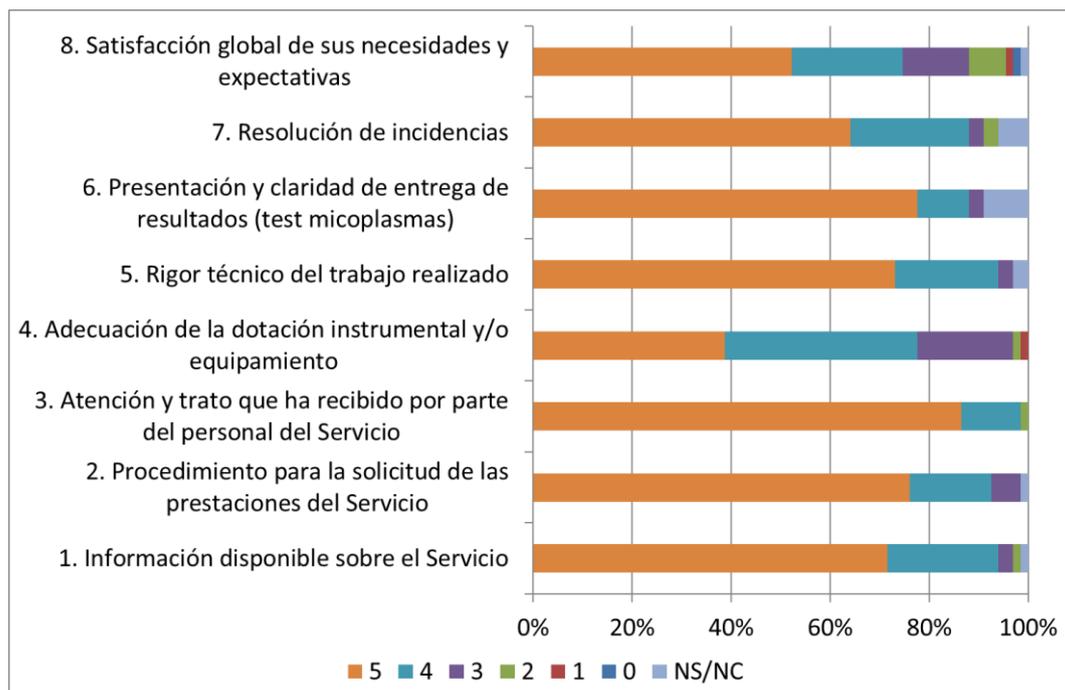
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5.



3.6. SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS

Encuestas recibidas: 67	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº.	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº
ACCESO AL SERVICIO			
Información disponible sobre el Servicio	4,67	4,76	4,62
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,71	4,80	4,67
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES			
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,84	4,95	4,78
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,12	4,00	4,17
PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Rigor técnico del trabajo realizado	4,72	4,80	4,69
Presentación y claridad de entrega de resultados (test micoplasmas)	4,82	4,89	4,79
Resolución de incidencias	4,59	4,67	4,55
VALORACIÓN GLOBAL			
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,14	4,55	3,96
PROMEDIO DEL SERVICIO			
	4,58	4,68	4,53
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%

Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 19 de 23
---	---	--------------------------------------

4. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

Se han recibido los siguientes comentarios dirigidos a cada uno de los Servicios:

SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)

Excelente servicio y personal. Lo seguiremos utilizando!!

Trabajar con el servicio ha sido muy satisfactorio. Toda la gestión ha sido muy sencilla, la información muy clara y la disponibilidad del personal ha sido asombrosa. Felicidades y gracias por el servicio.

Todo perfecto.

El trabajo realizado en el servicio ha sido impecable en todas las ocasiones.

Considero que las más capacitadas para valorar la adecuación del equipamiento a las tareas que se realizan en el servicio son las integrantes del mismo. Este servicio tiene una reconocida trayectoria de buen hacer y de buena atención a los usuarios.

Simplemente dar las gracias por el servicio que dan.

Echo en falta posibilidad de que podamos usar autónomamente un sistema de qPCR, especialmente en periodos/horas donde no hay personal en el servicio. La tarifa de "autoensayo" me parece descaradamente excesiva, ya que el usuario aporta todos los reactivos y material, y solo se realiza en el termociclador mas vejete. Creo que el mejor servicio para el instituto sería varios termocicladores de 96w, con posibilidad de uso autónomo por los usuarios.

Es un lujo poder disponer de este servicio.

Personal muy atento, amable y eficiente

SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN (MCE)

Ampliación del horario de servicio a alguna tarde. En caso de que el autoclave del animalario esté averiado, para seguir procesando material en el turno de tarde.

El servicio funciona perfectamente

Es de los mejores servicios del IIBM. Sería bueno actualizar algunos equipos como cargadores de puntas, así como actualizar algunas prestaciones, pero es verdad que cuando se les ha pedido hacer un nuevo producto, lo han hecho sin problema alguno.

Es muy buen servicio.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 20 de 23
---	---	--

Tenemos una experiencia magnífica con el servicio, incluso con peticiones fuera de catálogo muchísima profesionalidad.

SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)

Aunque la posibilidad de reservas por calendario son muy limitadas, la gestión por parte del personal de la lista de espera y las necesidades de los usuarios es impecable.

EL servicio de microscopia funciona bien, con buena asistencia técnica y muy buena voluntad de trabajo y asistencia por parte de la responsable.

Monica Martín Belinchón, leader of the Microscopy and Confocal Facility, really works for the service to be pointing to the users needs, always trying to improve the quality of the service, either with equipments, materials or personalized use of the microscopes in accordance to what the users need.

No se puede estar más que agradecido con el excelente servicio que dan Mónica y Lucía en Microscopía confocal. Se prestan a cualquier consulta que tengas; buscan cualquier hueco que haya disponible para poder analizar las muestras que lleves lo antes posible, y trabajan y aconsejan con un rigor y una responsabilidad increíble.

A pesar de la nueva compra del Confocal de alta resolución seguimos si poder en el módulo de alta resolución. Es un servicio con gran parte de su equipamiento obsoleto sobre todo en comparación con otros centros similares al nuestro. Seria necesario hacer un esfuerzo en sustituir equipos por otros mas modernos. Necesitamos microscopia high-throughput para poder adecuarnos a las nuevas estrategias de cribado.

Ojalá en todos los servicios fueran igual de profesionales, atentos, agradables y efectivos/productivos como en Microscopía confocal. No hay nadie que pueda poner una mínima queja a este servicio, todos estamos más que satisfechos!

SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN CERDÁN (RMN)

El servicio funciona correctamente. Tiene una alta ocupación que implica en ocasiones una programación de los estudios a demasiado largo plazo.

SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)

(No se han recibido comentarios)

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 21 de 23
---	---	--------------------------------------

SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS (SCC)

Algunos microscopios de campo claro de las salas de cultivos se deberían renovar.

Me parece inaceptable que los usuarios sean los encargados de la limpieza profunda de las cabinas, y creo que el CSIC es directamente responsable de esta deficiencia. Por otra parte, el servicio tiene dificultades económicas serias, incluso para mantener su equipación básica, por lo que la incorporación de nuevo equipamiento es inviable económicamente, afectando a la competitividad del centro y sus grupos de manera considerable. El trabajo realizado y el esfuerzo del equipo del servicio es excelente.

Proporcionando fondos para equipamiento y personal técnico adicional cualificado y establemente contratado.

Adecuación de la dotación instrumental / equipamiento: Mi puntuación es tan baja porque ya no tenemos personal para la limpieza de las cabinas y nos toca a los usuarios encargarnos de esta labor que antes proporcionaba el centro.

Rogamos se contrate a personal con la mayor brevedad posible para la limpieza y mantenimiento de las cabinas. Gracias!

Considero que la limpieza de las cabinas y los incubadores de las salas de cultivos debería realizarla el Servicio de Cultivos, no los usuarios.

La calidad del servicio ha disminuido como consecuencia de la ausencia de personal de limpieza.

Mantenimiento de limpieza en cuartos de cultivo.

Seguimos esperando respuesta a una solución de la limpieza de las cabinas de cultivo.

El servicio de Cultivos del IIB es uno de los mejores del centro sin duda. Sin embargo, este año los usuarios lamentamos el problema de la limpieza de las salas de cultivos (sabiendo que no es un problema derivado del servicio), y no estamos de acuerdo en hacer que los usuarios sean los que deban hacer la limpieza. Por lo demás el servicio funciona bien a pesar de que algunos equipamientos están obsoletos.

No por culpa del Servicio de Medios pero nos gustaría que se solucionase el tema de la limpieza de las cabinas más pronto que tarde.

En los últimos meses, este servicio ha disminuido en sus actividades, teniendo que realizar el personal del IIB parte de ellas, llegando a la situación de tener que limpiar las campanas. Considero que es necesario que se reestablezcan en cuanto sea posible.

No estoy de acuerdo con la limpieza de las cabinas por parte de los usuarios.

El servicio funciona correctamente aunque necesita personal para poder cubrir todas las tareas que venía prestando.

Estaría bien tener una cámara en el microscopio para poder hacer fotos de los cultivos.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023	FECHA: 17/01/2024 Página 22 de 23
---	---	--------------------------------------

Se debería hacer la limpieza de las cabinas por parte del personal que actualmente trabaja en el servicio, (no derivar ese trabajo en el usuario), si este personal es insuficiente y no puede realizar el trabajo, que reclame a su superior que tenga la competencia de contratar más personal y se contrate. Espero que en un futuro inmediato no se deriven más trabajos a los usuarios (como la limpieza de incubadores) y el centro tome la determinación clara de contratar más personal para el servicio.

El servicio de cultivos antes ofrecía la limpieza de cabinas y ahora mismo esta tarea ha recaído en los usuarios, sobrecargándolos aún más.

El servicio claramente está bajo de dotación de personal, esto hace que los usuarios nos tengamos que ocupar de tareas de mantenimiento que considero que deberían ser realizadas por parte del servicio como la limpieza de las cabinas de cultivo, ya que los usuarios pagamos una cuota mensual. El servicio trabaja bien pero es insuficiente para el usuario por la falta de personal, que no hay vistas de que se solucione a corto plazo.

Me gustaría que se solventase la cuestión de la limpieza de las cabinas de uso común de los cuartos de cultivo por parte de los usuarios porque debería haber una persona responsable de la limpieza encargada de hacer esta tarea.

Excelente trabajo. Echo en falta un incubador con capacidad de agitación (agitador orbital permanente), esperemos trabajar en ello.

Reitero que el personal hace lo que puede con los medios que tiene, pero son claramente insuficientes y eso afecta a la calidad global del servicio.

Dentro de que el servicio funciona muy bien y el personal es muy atento, creo que está falto de personal para abarcar funciones del servicio que actualmente tenemos que realizar los usuarios.

Opino que el personal de mi laboratorio no tendrían que hacer ningún tipo de limpieza de los servicios.

Que exista personal adecuado para la limpieza de campanas y no tener que hacerlo los usuarios con los riesgos que eso supone.

No tengo queja alguna. Habéis hecho lo que habéis podido con el tema del mantenimiento y limpieza de los cuartos de cultivos. Muchas gracias por escucharnos siempre!!

Se necesita otro tanque de nitrógeno, los disponibles son antiguos. También algunos equipos como microscopios son bastante antiguos.

Hacen un buen trabajo.

Se debería encontrar alguna solución para cubrir la limpieza de las cabinas de los cuartos de cultivos, evitando así la responsabilidad por parte de los usuarios.

Es necesario reponer paulatinamente el equipamiento del servicio.

 <p>MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN Y UNIVERSIDADES CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS IBM UAM</p>	<p>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2023</p>	<p>FECHA: 17/01/2024 Página 23 de 23</p>
--	--	--

GESTIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS

No se han recibido quejas a través de los canales establecidos en el PG-08 (correo electrónico calidad@iib.uam.es, Intranet IIBM, Formulario de Quejas y Sugerencias del CSIC).