

# **INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2024**

Elaborado por:	Revisado por:
Diana Hernández	Pilar López
Responsable de Calidad	Directora IIBM

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b>	FECHA: 12/03/2025 Página 2 de 24
---	---	-------------------------------------

## 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 2024:

- **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.

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b>	FECHA: 12/03/2025 Página 3 de 24
---	---	-------------------------------------

## 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 febrero de 2025 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 27 de febrero y el 5 de marzo. El acceso a las encuestas se mantuvo abierto desde el 20 de febrero hasta el 7 de marzo de 2025, que se descargaron todos los resultados recibidos.

Se enviaron en total 465 invitaciones (319 para los Servicios certificados), recibándose un total de 255 respuestas válidas (173 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 trece 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.

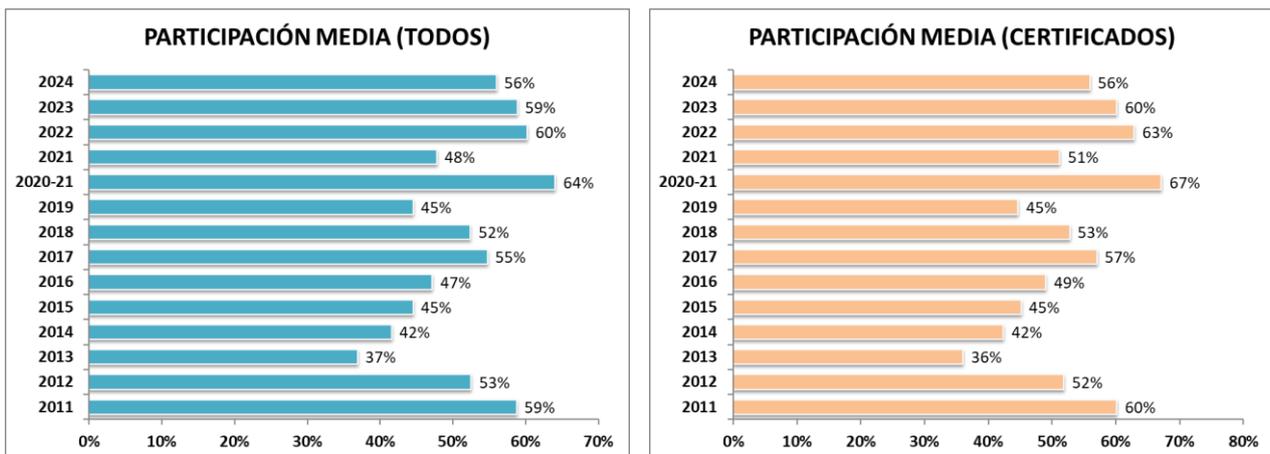
b) Para las preguntas de respuesta Sí/No: porcentaje de respuestas recibidas “S” (global y desagregadas por Servicio y por tipo de usuario).

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, ha alcanzado el 56%. Este valor está muy por encima del umbral mínimo establecido en el 30%, y muy próxima al 60% considerado el umbral óptimo (corresponde a la participación mínima deseada en el objetivo AQ-2019-01, cerrado en 2023).

**Figura 1. Participación media (porcentaje de respuestas)**



Por Servicios, la participación oscila entre un 71% de respuestas de RMN y un 47% de ENNI (Tabla1). Por tipo de usuario, es notable la baja participación de los usuarios externos del ENNI (33%) y del personal de laboratorios del IIBM, en el caso de Genómica (38%).

**Tabla 1. Participación por tipo de usuario y Servicio**

		SQP	MCE	SEMOC	RMN	ENNI	SCC
<b>TODOS LOS USUARIOS</b>	Enviadas	118	70	96	21	15	146
	Recibidas	56	38	57	15	7	82
	Participación (%)	<b>48</b>	<b>54</b>	<b>59</b>	<b>71</b>	<b>47</b>	<b>56</b>
<b>USUARIOS IIBM</b>	Enviadas	20	70	13	11	5	46
	Recibidas	16	38	8	8	3	24
	Participación (%)	<b>80</b>	<b>54</b>	<b>62</b>	<b>73</b>	<b>60</b>	<b>52</b>
<b>JEFES DE LAB./SERV.</b>	Enviadas	45	-	79	5	7	100
	Recibidas	17	-	47	3	3	58
	Participación (%)	<b>38</b>	-	<b>54</b>	<b>75</b>	<b>75</b>	<b>53</b>
<b>USUARIOS IIBM PERSONAL LAB./SERV.</b>	Enviadas	52	-	4	5	3	-
	Recibidas	23	-	2	4	1	-
	Participación (%)	<b>44</b>	-	<b>50</b>	<b>80</b>	<b>33</b>	-

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 Genómica y el 4,70 de SCC. Todo los Servicios dentro del alcance alcanzan una puntuación media superior a 4,80.

De manera global el aspecto mejor valorado ha sido la atención y trato recibido por parte del personal, con 4,96 de promedio para los Servicios certificados, mientras que el menos valorado ha sido la adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento, con un 4,80 de promedio para los Servicios certificados, puntuación que baja al 4,05 de SCC.

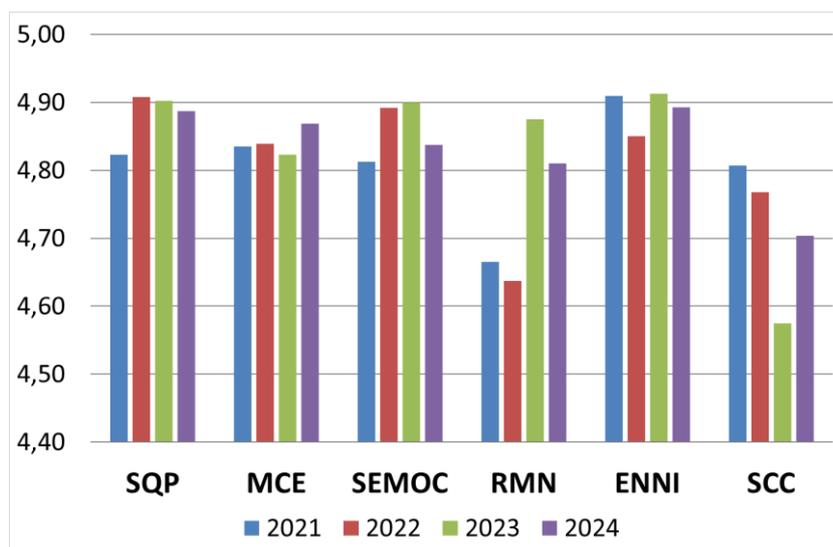
En cuanto a la fidelidad de los usuarios, el 100 % de los usuarios que respondieron a esta pregunta, volvería a usar los servicios en el futuro. Además, el 91% de los usuarios considera importante que los servicios se encuentren certificados conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

**Tabla 2. Puntuaciones medias obtenidas por cada Servicio**

	SQP	MCE	SEMOC	RMN	ENNI	PROMEDIO SERV. CERT.	SCC
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>							
Información disponible sobre el Servicio	4,78	4,74	4,80	4,60	4,57	4,70	4,75
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,88	4,87	4,93	4,93	4,86	4,89	4,74
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>							
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,93	4,97	4,96	4,93	5,00	4,96	4,86
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,78	4,61	4,75	4,87	5,00	4,80	4,05
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>							
Rigor técnico del trabajo realizado	4,96	4,89	4,88	4,87	5,00	4,92	4,82
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,91	-	-	4,69	4,86	4,82	4,95
Etiquetado del producto	-	4,97	-	-	-	4,97	-
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,93	4,97	-	4,92	4,86	4,92	-
Gestión de las reservas y de la lista de espera	-	-	4,70	-	-	4,70	-
Resolución de incidencias	-	-	-	-	-	-	4,80
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>							
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,93	4,92	4,84	4,67	5,00	4,87	4,66
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,89</b>	<b>4,87</b>	<b>4,84</b>	<b>4,81</b>	<b>4,89</b>	<b>4,70</b>	<b>4,70</b>
¿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 "SI")	89%	91%	98%	77%	100%	91%	-
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "SI")	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
<b>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.</b>							

Las evoluciones de las valoraciones medias de cada Servicio se presentan en la Figura 2, para el periodo 2021-2024, con la entrada en vigor del PG-08 Rev.03. En general, las puntuaciones se mantienen en el mismo rango desde el año anterior, destacando el incremento de SCC en 0,12 puntos desde 2023.

**Figura 2. Valoración media por Servicio (2021-2024)**

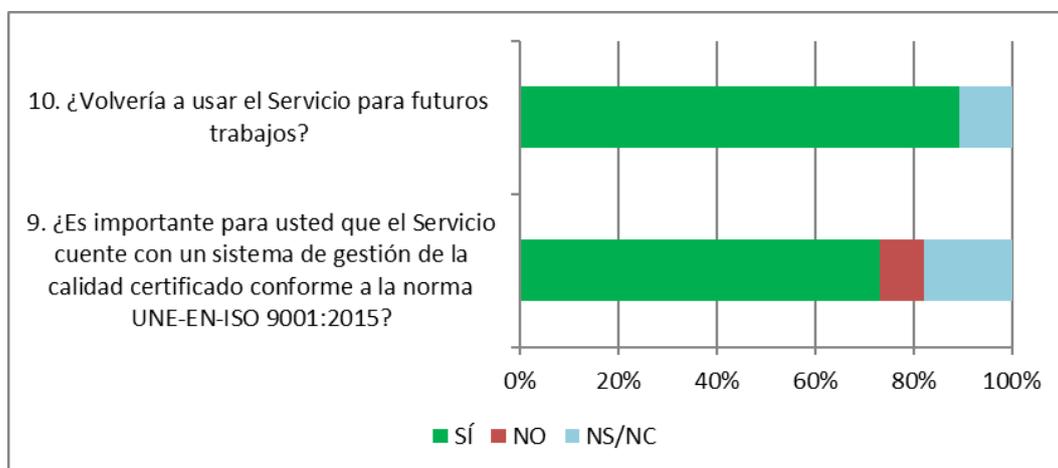
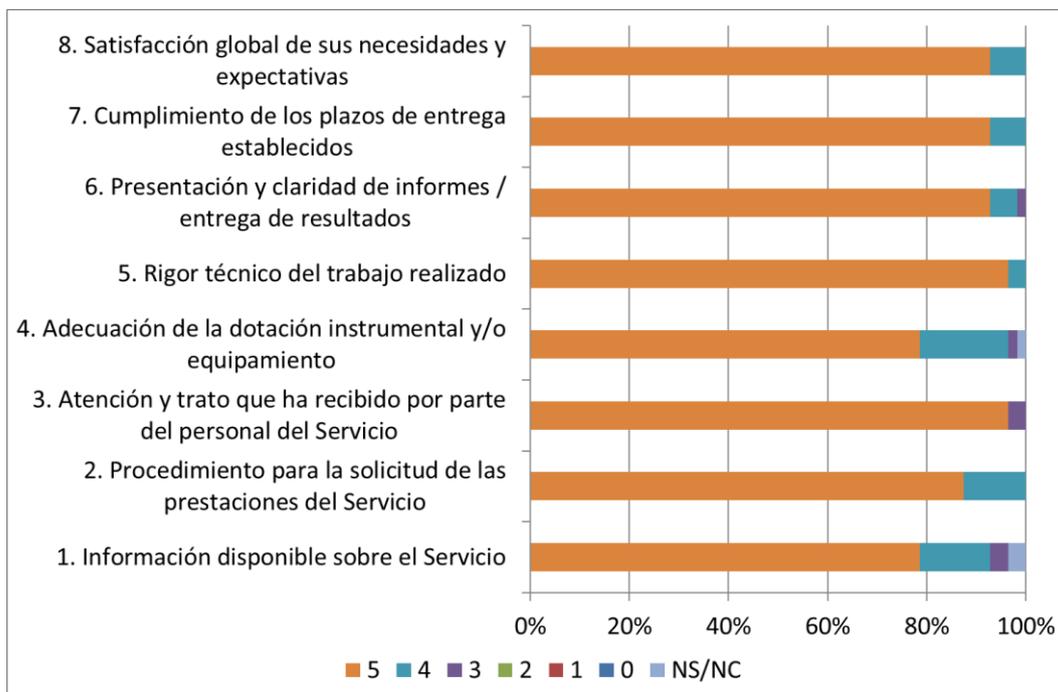


A continuación se exponen las puntuaciones obtenidas por cada Servicio, desagregadas por tipo de usuario.

### 3.1. SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)

Encuestas recibidas: 56	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>				
Información disponible sobre el Servicio	4,78	4,88	4,59	4,86
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,88	4,94	4,82	4,87
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,93	4,88	4,88	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,78	4,56	4,76	4,95
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,96	4,94	5,00	4,96
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,91	4,94	4,88	4,91
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,93	4,81	4,94	5,00
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,93	4,88	4,94	4,96
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,90</b>	<b>4,84</b>	<b>4,91</b>	<b>4,94</b>
¿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")	89%	86%	100%	84%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

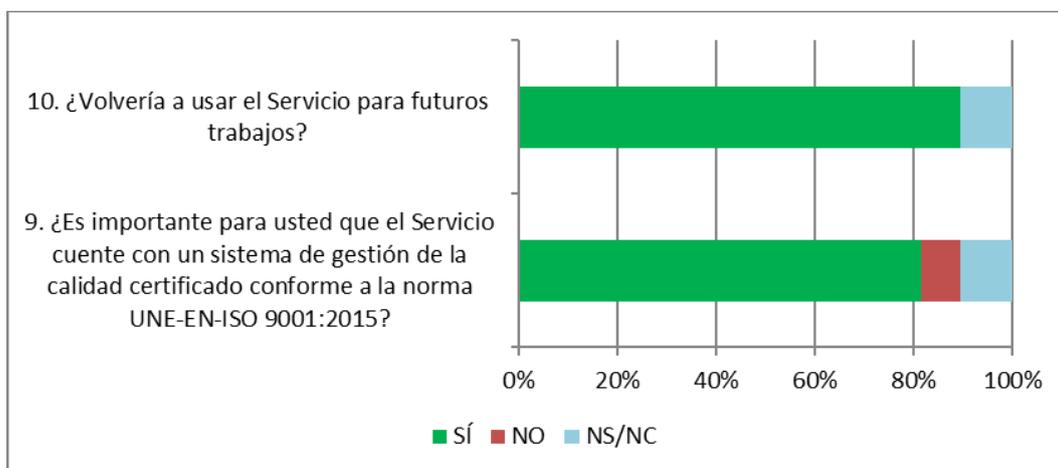
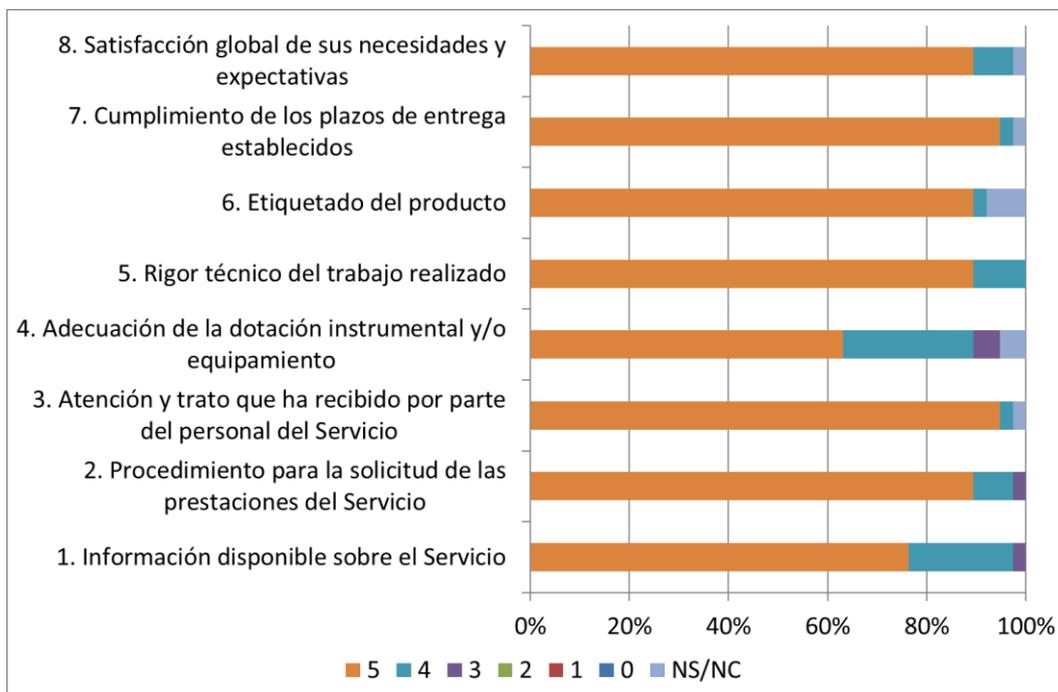
**Escala de valoración de los resultados (según PG-08):** MUY SATISFECHO: superior a 4,5.



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

Encuestas recibidas: 38	USUARIOS IIBM JEFES DE LAB./SERV.
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>	
Información disponible sobre el Servicio	4,74
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,87
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>	
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,97
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,61
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	
Rigor técnico del trabajo realizado	4,89
Etiquetado del producto	4,97
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,97
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>	
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,92
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	
¿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")	91%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%

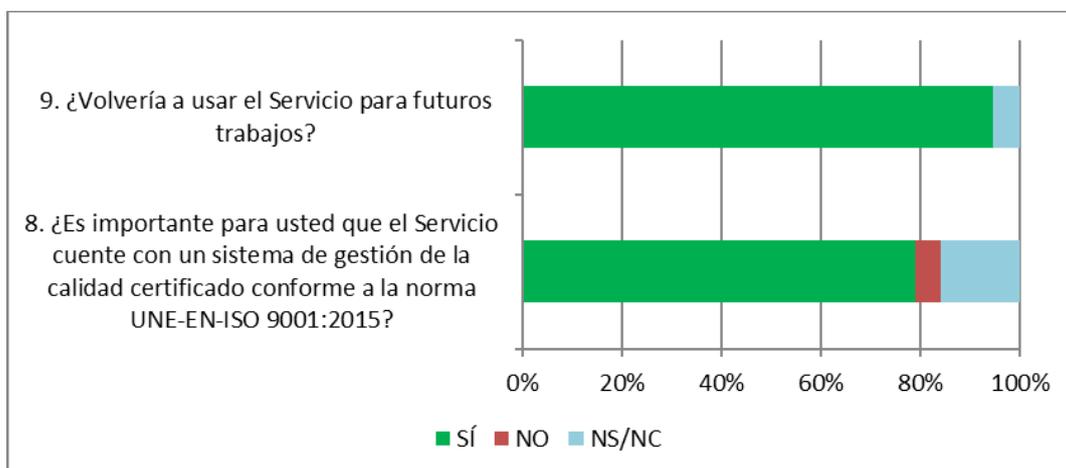
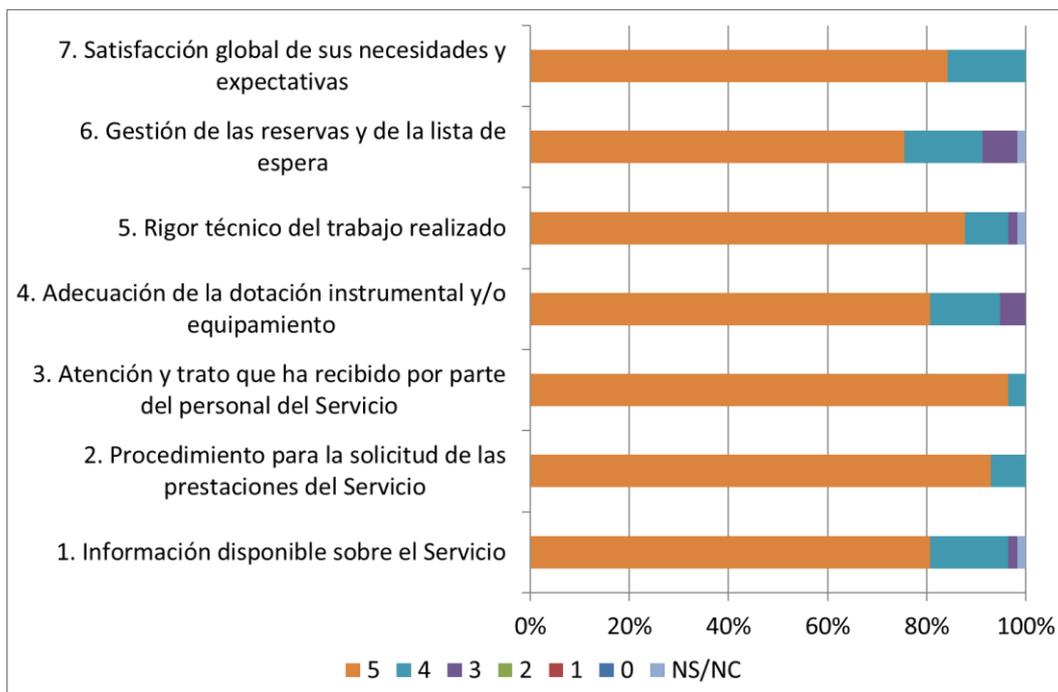
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5.



### 3.3. SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)

Encuestas recibidas: 57	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>				
Información disponible sobre el Servicio	4,80	4,75	4,80	5,00
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,93	4,88	4,94	5,00
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,96	5,00	4,96	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,75	<b>4,13</b>	4,85	5,00
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,88	4,88	4,87	5,00
Gestión de las reservas y de la lista de espera	4,70	<b>4,50</b>	4,72	5,00
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,84	4,63	4,87	5,00
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,84</b>	<b>4,68</b>	<b>4,86</b>	<b>5,00</b>
¿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")	98%	86%	95%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

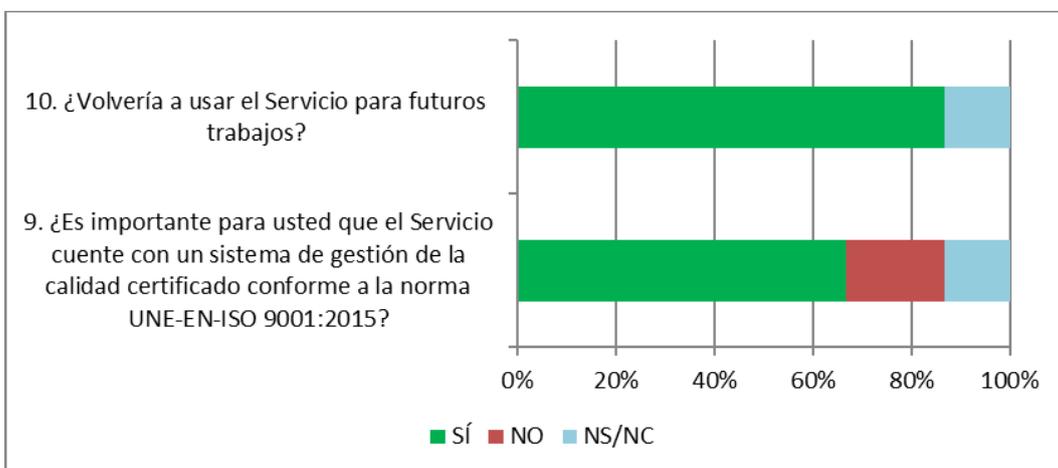
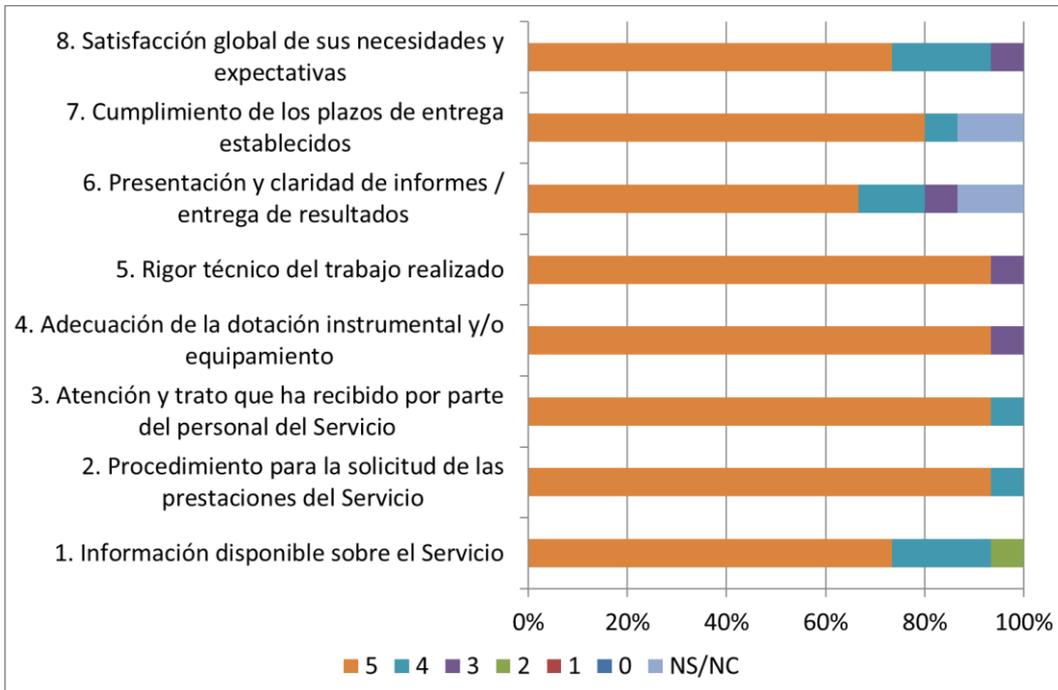
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



### 3.4. SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN CERDÁN (RMN)

Encuestas recibidas: 15	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>				
Información disponible sobre el Servicio	4,60	4,75	5,00	<b>4,00</b>
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,93	4,88	5,00	5,00
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,93	4,88	5,00	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,87	4,75	5,00	5,00
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,87	4,75	5,00	5,00
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,69	<b>4,50</b>	5,00	4,75
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,92	4,83	5,00	5,00
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,67	<b>4,50</b>	5,00	4,75
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,81</b>	<b>4,73</b>	<b>5,00</b>	<b>4,81</b>
¿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")	77%	71%	100%	67%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

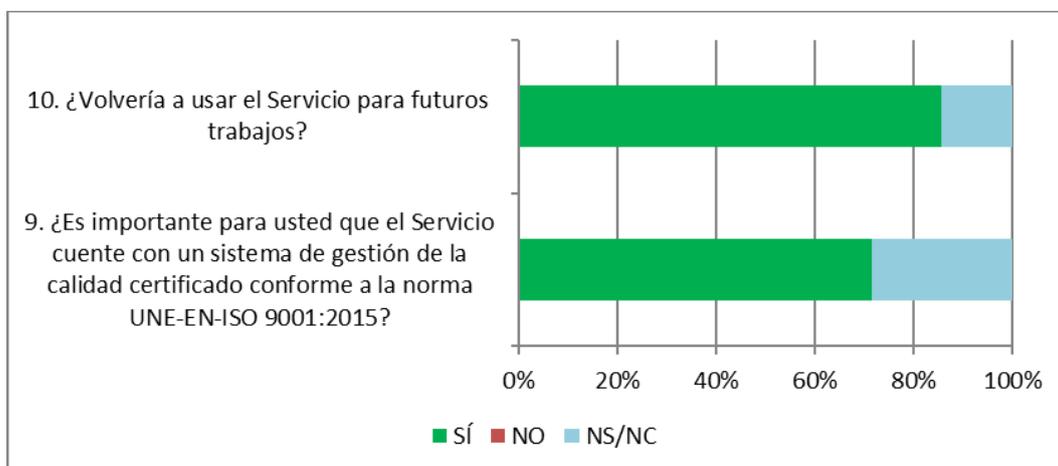
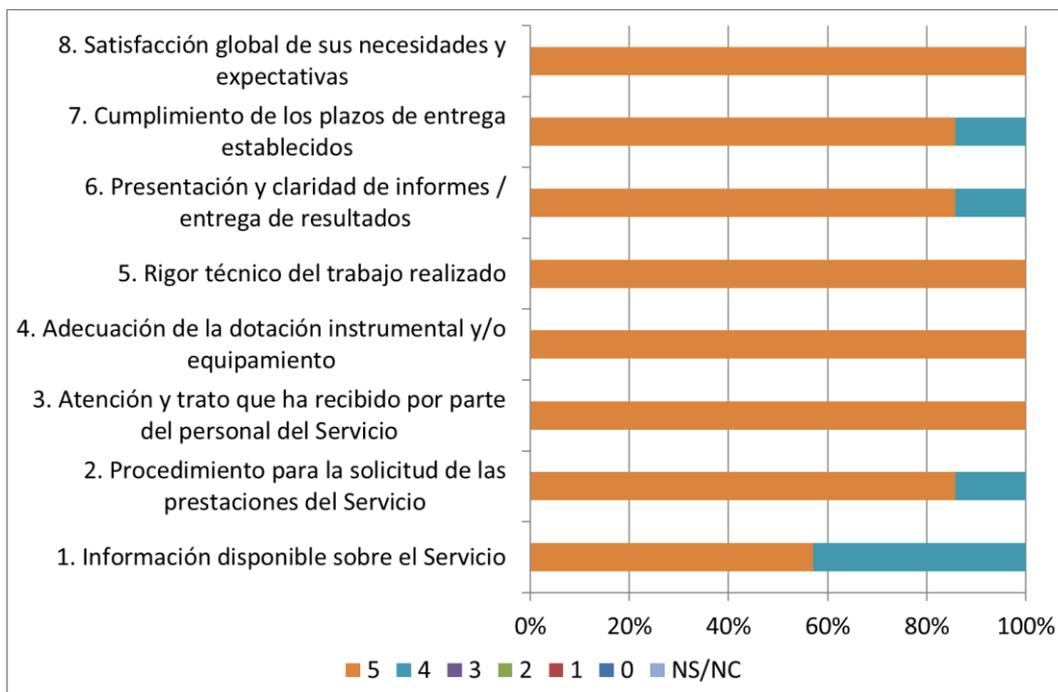
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



### 3.5. SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)

Encuestas recibidas: 7	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>				
Información disponible sobre el Servicio	4,57	5,00	<b>4,33</b>	<b>4,00</b>
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,86	5,00	4,67	5,00
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>				
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	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>				
Rigor técnico del trabajo realizado	5,00	5,00	5,00	5,00
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,86	5,00	4,67	5,00
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,86	4,67	5,00	5,00
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	5,00	5,00	5,00	5,00
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,91</b>	<b>4,88</b>	<b>4,88</b>	<b>5,00</b>
¿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%	NS/NC
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	NS/NC

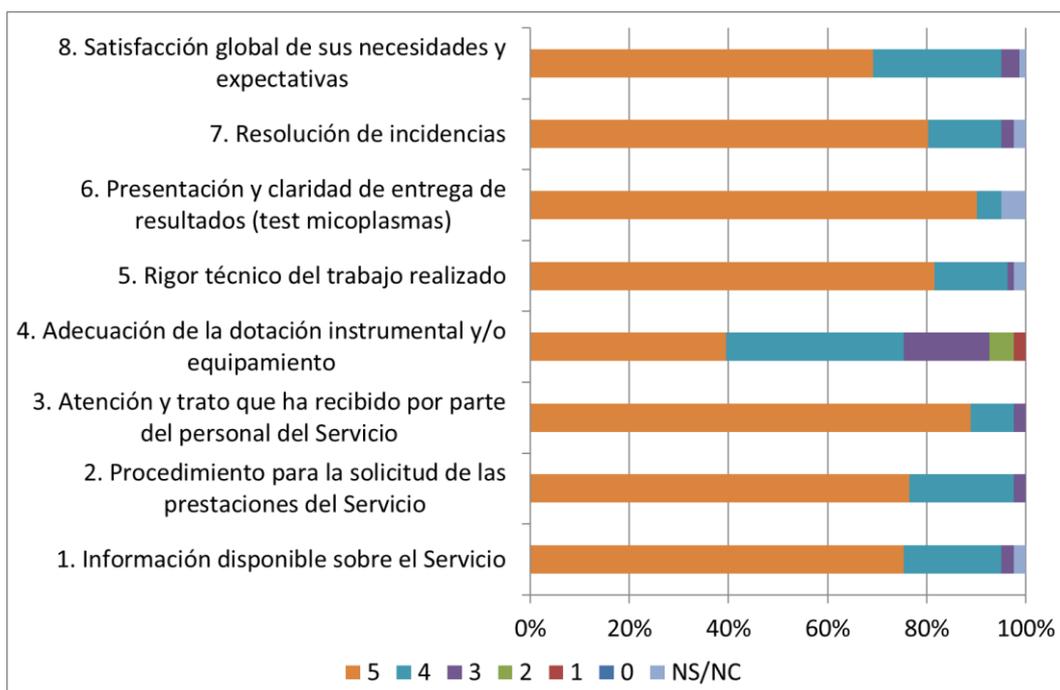
**Escala de valoración de los resultados (según PG-08):** MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



### 3.6. SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS

Encuestas recibidas: 82	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº.	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº
<b>ACCESO AL SERVICIO</b>			
Información disponible sobre el Servicio	4,75	4,83	4,71
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,74	4,88	4,68
<b>RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES</b>			
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,86	4,96	4,82
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,05	3,96	4,09
<b>PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>			
Rigor técnico del trabajo realizado	4,82	4,87	4,80
Presentación y claridad de entrega de resultados (test micoplasmas)	4,95	4,95	4,95
Resolución de incidencias	4,80	4,96	4,73
<b>VALORACIÓN GLOBAL</b>			
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,66	4,70	4,65
<b>PROMEDIO DEL SERVICIO</b>	<b>4,70</b>	<b>4,76</b>	<b>4,68</b>
¿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.**



 <p>CSIC UAM CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIOMÉDICAS SOLS-MORREALE</p>	<p><b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b></p>	<p>FECHA: 12/03/2025 Página 19 de 24</p>
---	---	--

#### 4. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

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

##### **SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)**

*Seria muy importante que se revisaran los precios para servicios externos y hacerlos mas próximos a los usuarios internos.*

*Excelente servicio*

*En muchos laboratorios se esta descatalogando el servicio de secuenciación sanger. Yo creo que es importante que algunos centros, como el suyo, lo mantengan ya tiene algunas aplicaciones que el NGS no puede cubrir. Gracias!!*

*El servicio siempre ha sido muy bueno, gracias!*

*Quiero resaltar de la profesionalidad del servicio, y también la atención recibida, así como la comprensión y adaptación a las necesidades concretas que en un momento dado necesité.*

*Gracias por adaptaros a nuestras necesidades. Tenéis dos listados de oligos disponibles en el servicio, estaría bien consolidarlo en uno, listando los que realmente están disponibles.*

##### **SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN (MCE)**

*El servicio funciona muy bien, estaría genial que tuviera presupuesto para poder ampliar sus prestaciones.*

*"Desde el servicio de animalario, en 2024, hemos necesitado los siguientes servicios de medios:*

*1) Autoclavado de material de estabulación, principalmente agua para los animales, durante las obras de instalación del autoclave nuevo del animalario y cada vez que ha dejado de funcionar por diversos motivos.*

*2) Preparación de medios de congelación y descongelación de embriones. Se realiza en la cabina del servicio para garantizar la esterilidad.*

*3) Consulta y préstamo de fungibles de autoclave.*

*En todas las apartados los consejos y facilidades de todo el personal del servicio de medios ha sido de gran ayuda. Muchas gracias!"*

*No estaría mal implantar una recogida "self service" para ocasiones concretas. Ejemplo: necesitas LB a las 7 de la tarde y encuentras un hongo creciendo en la única botella que tienes en el lab.*

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 12/03/2025</b> <b>Página 20 de 24</b>
---	---	--

*El animalario requiere procesar mucho material sucio a lo largo de la jornada, solo disponemos de un autoclave, que cuando queda inhabilitado bloquea parte esencial del trabajo. Si en algún momento, surge la oportunidad de dar servicio en turno de tarde, sería de gran ayuda. Por supuesto, se entiende que esta decisión no depende del servicio de medios.*

*El servicio funciona de forma muy satisfactoria.*

*Mantener como hasta ahora.*

*Mayor frecuencia de esterilización en el edificio de la Facultad y más diversidad de medios de microbiología.*

*Excelente servicio.*

### **SERVICIO DE MICROSCOPIA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)**

*Enhorabuena a Mónica y a Bárbara por el servicio de alta calidad que mantienen año a año.*

*Desde mi grupo de investigación estamos muy satisfechos con el servicio recibido, tanto a nivel personal con el trato recibido como en el profesional.*

*En mi opinión es uno de los mejores servicios (en todos los aspectos) del IIBM.*

*No es culpa del servicio, pero a veces hay muchas reservas en una semana y es difícil poder usar algún microscopio.*

*A veces, en el mismo día alguna reserva se cancela y ese tiempo se queda inaprovechado.*

*Estaría bien, como se hace en otros servicios, mandar un correo avisando que esa reserva ha sido cancelada para que otro usuario pueda aprovechar ese rato.*

*Servicio excepcional*

*Personal muy eficiente y predispuesto a ayudar en todo lo que se propone.*

*Es una de las mejores unidades de servicio del IIBM, y a pesar de la incorporación de nuevo equipo reciente, es necesario renovar algunos equipos obsoletos y ampliar la dotación con más microscopios. Soy consciente de que esto no depende de la unidad, sino del CSIC en conceder financiación, pero ante el aumento de la demanda, es necesario tener más equipos de última generación.*

*El servicio de confocal está algo saturado y sería recomendable disponer de otro, aunque la gestión de las reservas y bajas de las mismas suelen permitir que no pase un tiempo excesivo para analizar los experimentos.*

*Es un servicio super eficiente, tanto en cuanto al personal como al equipo.*

*Considero que el SEMOC es el ejemplo a seguir para cualquier Servicio de cualquier centro de investigación, dado que cuenta con profesionales que no sólo saben mucho acerca de su trabajo sino que además siempre*

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 12/03/2025</b> <b>Página 21 de 24</b>
--	---	--

*tienen ganas de hacer su trabajo, de aprender y de ayudar a los usuarios con los experimentos y cuestiones que tienen, sin importar la dificultad.*

*Quizás el servicio requiera mas personal de apoyo técnico, ya que con la plantilla actual a veces es difícil que puedan ayudar en varios equipos a la vez.*

*El servicio estaría más completo si también hubiera un escáner de muestras de inmunohistoquímica.*

*El servicio cumple con las necesidades de nuestro trabajo diario. Y el personal del servicio brilla por su profesionalidad, dedicación y por la creación de un clima de trabajo agradable.*

### **SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN CERDÁN (RMN)**

*Ensayo encargado en 2024, las imágenes que obtuvimos en RMI con el equipo nuevo (MR-PET) no tuvieron la calidad suficiente.*

*Desde 2016 utilizo el servicio y siempre he sido atendido con amabilidad y los resultados de los trabajos se me han transmitido con claridad. Mi opinión es excelente.*

### **SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)**

*(No se han recibido comentarios)*

### **SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS (SCC)**

*Los pipetus de muchas de las campanas necesitan un reemplazo.*

*Los pipetus son antiguos y dan numerosos errores. Das incidencia y lo cambian por otro que está en igual situación. Es poner un parche sobre otro.*

*Sería satisfactorio cambiar algún instrumental de las salsas de cultivos, ya sean bombas de vacío que producen un ruido ensordecedor o pipetus más antiguos que el centro investigador. Gracias.*

*Los pipetus que hay en las cabinas de la sala de cultivos B-41 se descargan rápidamente, teniendo que utilizarlas enchufadas en muchos casos, lo que complica la maniobrabilidad y facilitando posibles contaminaciones.*

*El sistema de reserva de salas, lo encontramos deficiente a la hora de modificar una reserva ya que si es con menos antelación de una hora no permite modificación, con lo que si tenemos que anular y dejar disponible para otro usuario, no se puede hacer y no queda visible la disponibilidad.*

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b> <b>AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 12/03/2025</b> <b>Página 22 de 24</b>
--	---	--

*En algunos cuartos de cultivos harían falta microscopios que tengan una resolución mayor. Además, habría que revisar el espacio ocupado por laboratorios que ni siquiera usan las salas de cultivos que tienen asignadas y obligan a tener el material de grupos que sí realizan trabajos en ellas, en espacios muy reducidos para la proporción de espacio no usado que hay. Lo mismo con huecos en neveras o batas de laboratorio sin utilizar y que llevan años colgadas ahí.*

*Hace falta un nuevo contenedor de nitrógeno líquido.*

*En la sala de cultivos 4 de la 2ª planta (parte nueva) solo tenemos un microscopio que funcione bien. Actualmente hay muchos estudiantes y estaría bien poder disponer de otro. Por otro lado, en las perchas de la entrada hay batas que ya no pertenecen a nadie o que nadie utiliza y no tenemos hueco los usuarios que de verdad utilizamos la sala.*

*Este servicio funciona muy bien, pero por temas presupuestarios no puede adquirir el equipamiento necesario para su modernización, como son sistemas de monitorización de los cultivos, un sistema de respirometría de alta resolución, y otros que serían muy útiles para mejorar la competitividad de los investigadores del centro.*

*Hay algunos pipetus que no funcionan bien, como el de la cabina 3 del cuarto 1º Viejo. También estaría bien poner algún microscopio más.*

*Una sugerencia: revisar periódicamente el estado de los pipetus en cabinas, ya que a veces suelen no funcionar.*

*Los microscopios están algunos obsoletos, faltan buenas cámaras, algunos incubadores son muy viejos y se estropean con frecuencia.*

*Algunos microscopios en cultivos requieren renovación.*

*Sería estupendo tener un microscopio de fluorescencia por planta/ contador de células.*

*Sería conveniente dotar con algún microscopio de mayor resolución o centrifugas actualizadas las salas, y bajo mi punto de vista la disponibilidad de material básico como guantes dentro de los cuartos de cultivo reduciría riesgos de contaminación. Pero en general el servicio funciona muy bien para los recursos de los que dispone.*

*Por favor, creo que estaría bien modificar el sistema de reservas para poder cambiar la reserva (atrasarla, adelantarla) en cualquier momento, ya que no deja moverla cuando hay menos de 1 hora para que empiece la reserva y muchas veces necesitamos menos tiempo o más tiempo del que pusimos por necesidades sobrevenidas o por cambios en los experimentos. Así mejoraríamos que otros usuarios vieran en ese momento el cambio. Gracias.*

*Mejorar el equipamiento de las salas de cultivo.*

*Excelente servicio.*

*Creo que hay un desbalance de usuarios entre las diferentes salas de cultivos. Sobre todo en esta época en la que hay más usuarios en el centro, la sala 1 de cultivos de la primera planta del edificio viejo está bastante*

*llena. Parece que otras salas de cultivos tienen menor número de usuarios o que los usuarios que están en esas salas las usan menos. Simplemente viendo las reservas de la intranet se ve que unas salas están más llenas que otras.*

*Creo que es un servicio que se merece que se invierta en el.*

*La cantidad de usuarios entre los diferentes cuartos de cultivos está descompensada, en el 1º Viejo somos demasiada gente.*

*Seria necesario renovar algunos de los equipos.*

*Aunque se entienden las razones por las que los microscopios para visualizar fluorescencia en células en cultivos estén en el sótano junto al resto de Microscopía (más control sobre los mismos), al mismo tiempo dificulta el trabajo ya que hay que transportar las células varias plantas para chequear la fluorescencia.*

*Ampliar el número y calidad de los microscopios disponibles por cuarto de cultivos.*

	<b>INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2024</b>	<b>FECHA: 12/03/2025</b> <b>Página 24 de 24</b>
---	---	--

## **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](mailto:calidad@iib.uam.es), Intranet IIBM, Formulario de Quejas y Sugerencias del CSIC).