

INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

AÑO 2025

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

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 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 2025:

- **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 2025	FECHA: 16/01/2026 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 19 de noviembre 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 noviembre y el 9 de diciembre. El acceso a las encuestas se mantuvo abierto desde el 19 de noviembre hasta el 11 de diciembre de 2025, que se descargaron todos los resultados recibidos.

Se enviaron en total 520 invitaciones (355 para los Servicios certificados), recibándose un total de 261 respuestas validadas (182 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%

Todos los Servicios han superado el umbral de participación mínima establecido en el 30%.

De acuerdo con el requisito (b), se invalidaron diez cuestionarios en total (se registró el acceso del usuario a la encuesta pero no se completó o se respondió a menos del 50% de preguntas).

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.

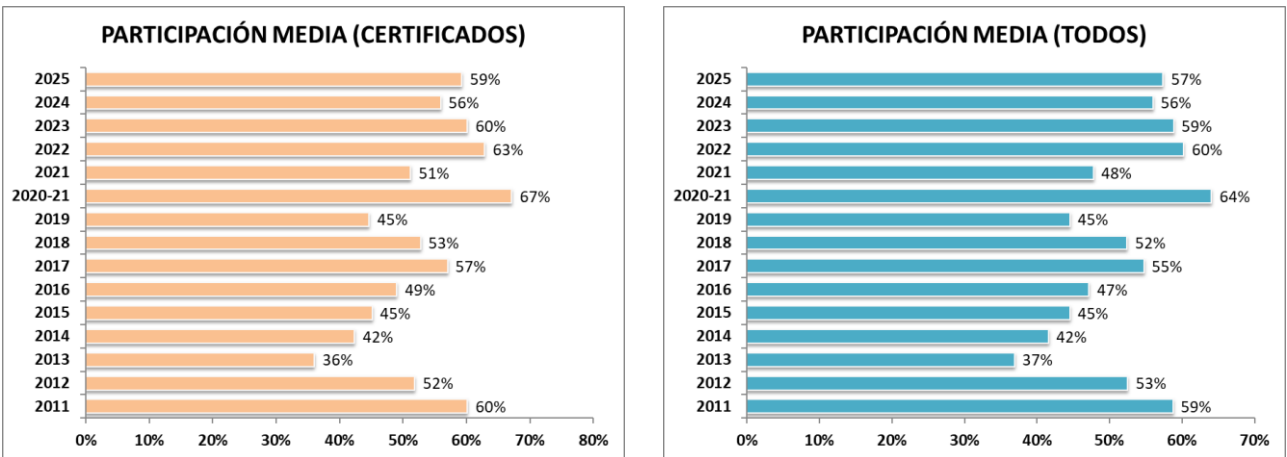
b) Para las preguntas de respuesta Sí/No: porcentaje de respuestas recibidas “Sí” (global y desagregadas por Servicio y por tipo de usuario).

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

2. PARTICIPACIÓN

La participación media de todos los Servicios ha sido del 57%, alcanzándose el 59% en el caso de los Servicios certificados. Estos valores superan ampliamente el umbral mínimo establecido en el 30%, y están ligeramente por debajo del 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 82% de respuestas de ENNI y un 46% de ENNI (Tabla1). Por tipo de usuario, es notable la baja participación de los usuarios externos de RMN (33%) y del personal de laboratorios del IIBM, en el caso de Genómica (33%).

Tabla 1. Participación por tipo de usuario y Servicio

		SQP	MCE	SEMOC	RMN	ENNI	SCC
TODOS LOS USUARIOS	Enviadas	112	75	125	26	17	165
	Recibidas	52	37	61	18	14	79
	Participación (%)	46	49	49	69	82	48
USUARIOS IIBM	Enviadas	20	75	17	11	3	46
	Recibidas	15	37	7	10	3	23
	Participación (%)	75	49	41	91	100	50
USUARIOS IIBM	Enviadas	51	-	100	9	6	119
	Recibidas	17	-	46	6	5	56
	Participación (%)	33	-	46	67	83	47
PERSONAL LAB./SERV.	Enviadas	41	-	8	6	8	-
	Recibidas	20	-	8	2	6	-
	Participación (%)	49	-	100	33	75	-
USUARIOS EXTERNOS	Enviadas	41	-	8	6	8	-
	Recibidas	20	-	8	2	6	-
	Participación (%)	49	-	100	33	75	-

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 4,86 de SEMOC y el 4,52 de SCC.

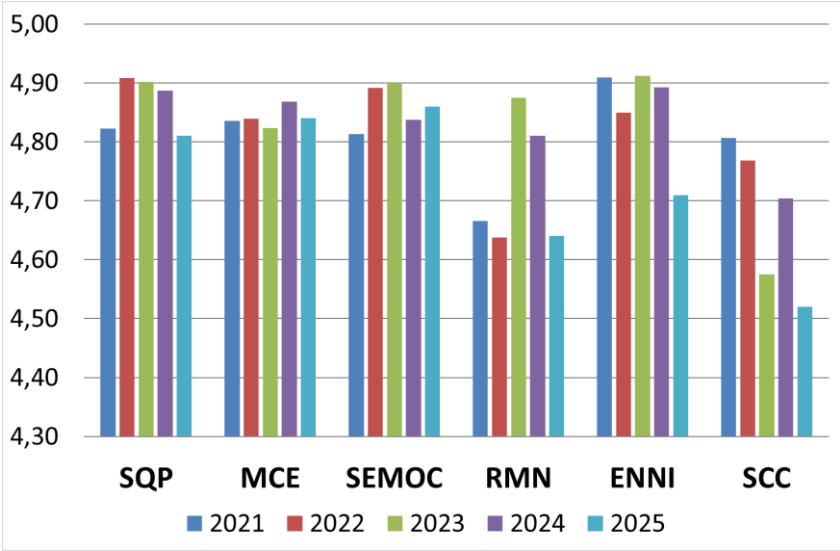
De manera global, un año más el aspecto mejor valorado ha sido la atención y trato recibido por parte del personal, con 4,91 de promedio para los Servicios certificados, mientras que el menos valorado ha sido la adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento, con un 4,67 de promedio para los Servicios certificados, puntuación que baja al 3,88 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 89% de los usuarios considera importante que los servicios se encuentren certificados conforme a la norma UNE-EN-ISO 9001:2015.

	SQP	MCE	SEMOG	RMN	ENNI	PROMEDIO SERV. CERT.	SCC
ACCESO AL SERVICIO							
Información disponible sobre el Servicio	4,82	4,84	4,89	4,67	4,54	4,75	4,65
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,85	4,78	4,92	4,61	4,58	4,75	4,68
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES							
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,75	4,97	4,98	4,83	5,00	4,91	4,65
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,69	4,54	4,79	4,39	4,93	4,67	3,88
PRESTACIÓN DEL SERVICIO							
Rigor técnico del trabajo realizado	4,82	4,86	4,87	4,72	4,92	4,84	4,70
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,84	-	-	4,53	4,71	4,70	4,89
Etiquetado del producto	-	4,89	-	-	-	4,89	-
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,88	4,92	-	4,89	4,86	4,89	-
Gestión de las reservas y de la lista de espera	-	-	4,67	-	-	4,67	-
Resolución de incidencias	-	-	-	-	-	-	4,36
VALORACIÓN GLOBAL							
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,82	4,92	4,92	4,50	4,93	4,82	4,39
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,81	4,84	4,86	4,64	4,81		4,52
¿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")	90%	90%	96%	85%	83%	89%	-
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "SI")	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 2021-2025, con la entrada en vigor del PG-08 Rev.03.

Figura 2. Valoración media por Servicio (2021-2025)

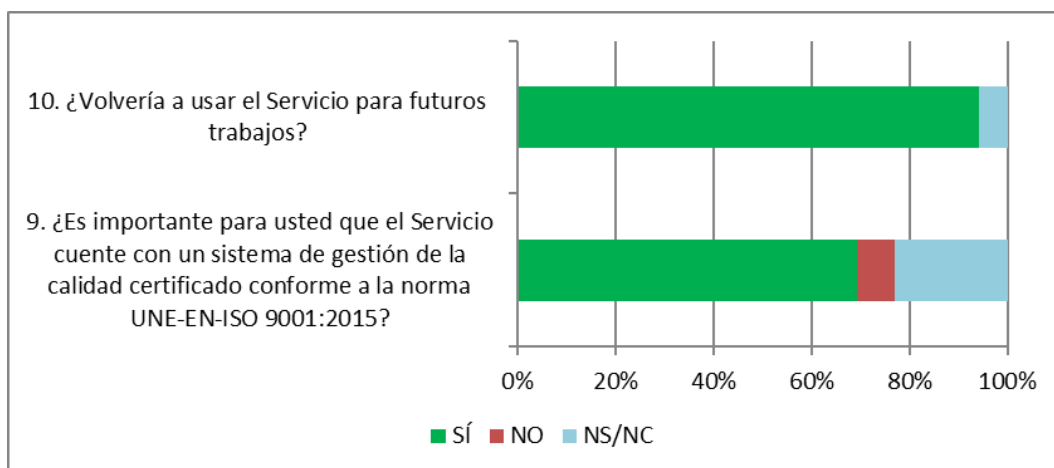
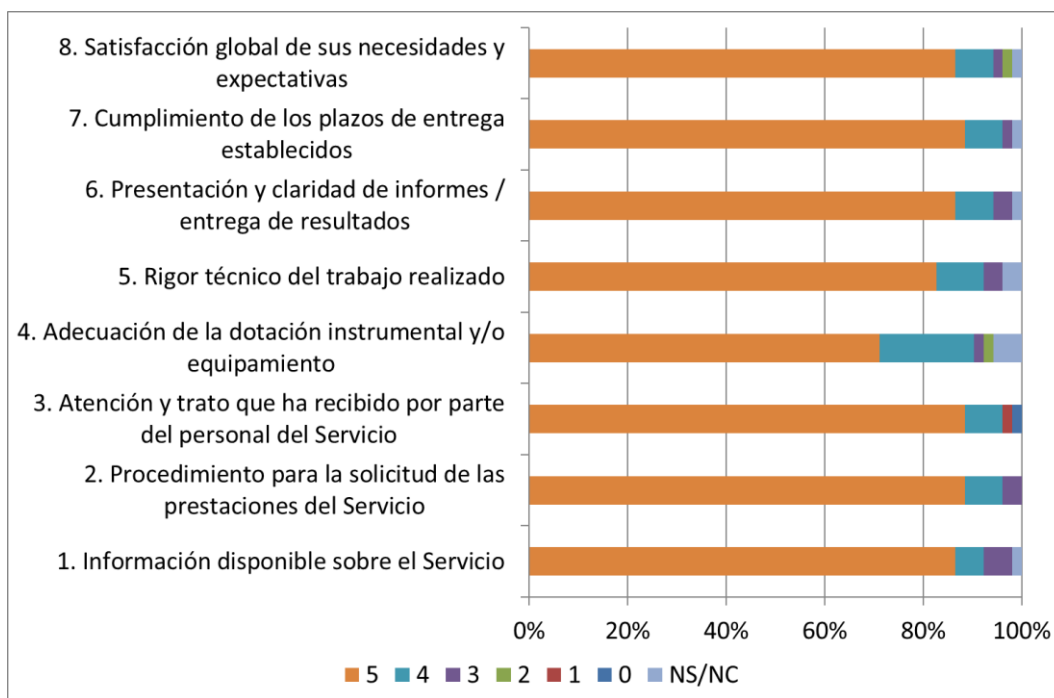


A continuación se exponen las puntuaciones obtenidas por cada Servicio, desagregadas por tipo de usuario.

3.1. SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)

Encuestas recibidas: 52	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,82	4,87	4,94	4,68
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,85	4,87	4,82	4,85
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,75	4,87	4,71	4,70
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,69	4,43	4,82	4,78
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,82	4,86	4,88	4,74
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,84	4,86	4,88	4,80
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,88	4,86	4,88	4,90
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,82	4,79	4,88	4,80
PROMEDIO DEL SERVICIO				
¿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%	83%	100%	85%
¿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.**



	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 10 de 24
---	---	--

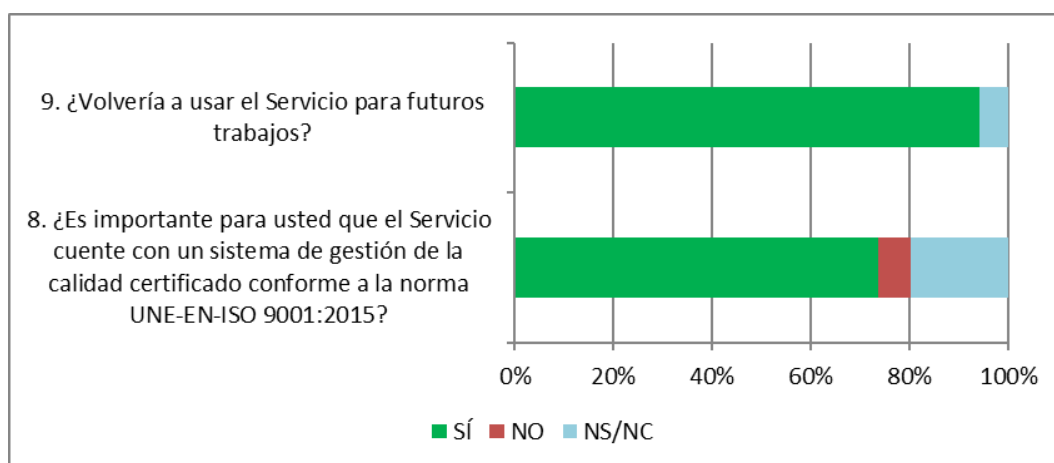
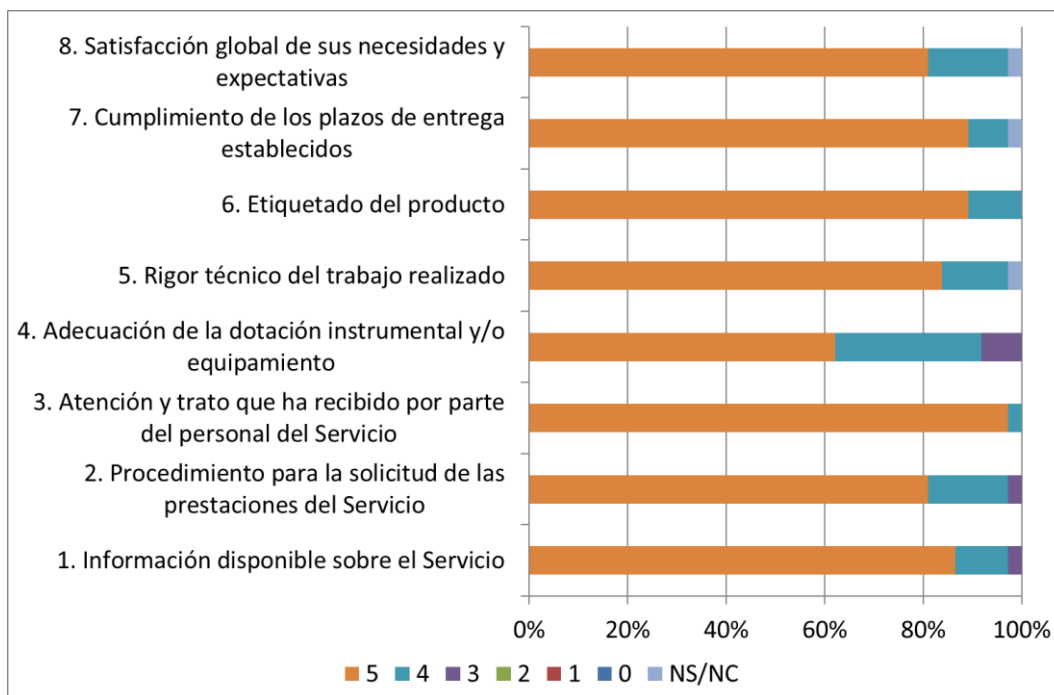
3.2. SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN (MCE)

Encuestas recibidas: 37

USUARIOS IIBM
JEFES DE LAB./SERV.

ACCESO AL SERVICIO	
Información disponible sobre el Servicio	4,84
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,78
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES	
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,97
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,54
PRESTACIÓN DEL SERVICIO	
Rigor técnico del trabajo realizado	4,86
Etiquetado del producto	4,89
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,92
VALORACIÓN GLOBAL	
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,92
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,83
¿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%

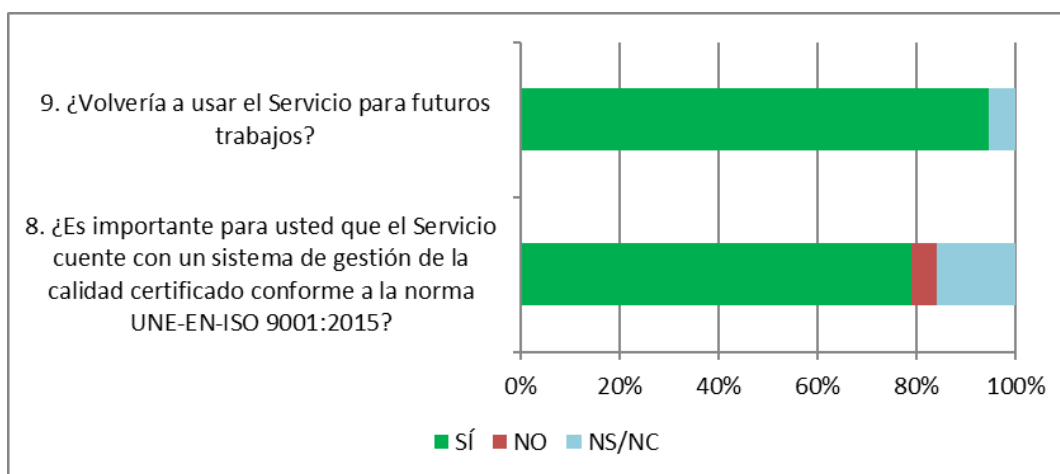
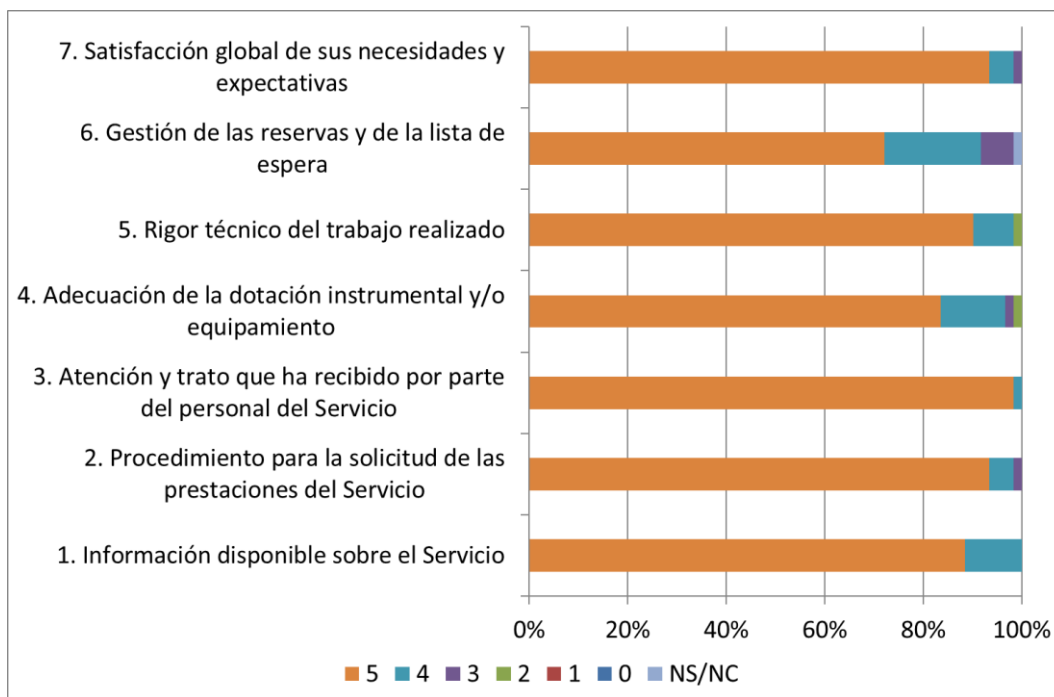
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5.



3.3. SERVICIO DE MICROSCOPÍA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)

Encuestas recibidas: 61	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,89	5,00	4,85	5,00
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,92	5,00	4,91	4,88
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,98	5,00	4,98	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,79	4,57	4,78	5,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,87	4,86	4,85	5,00
Gestión de las reservas y de la lista de espera	4,67	4,71	4,70	4,43
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,92	5,00	4,91	4,88
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,86	4,88	4,85	4,88
¿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")	96%	43%	100%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

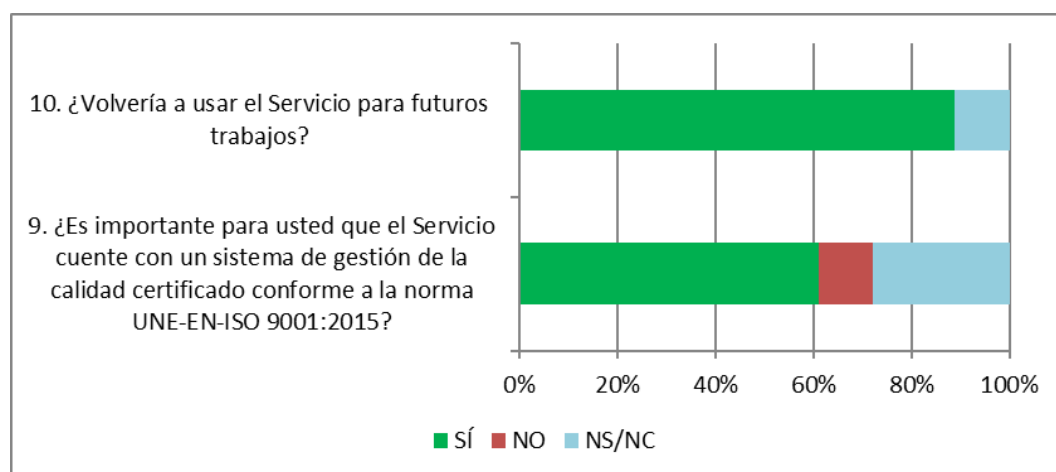
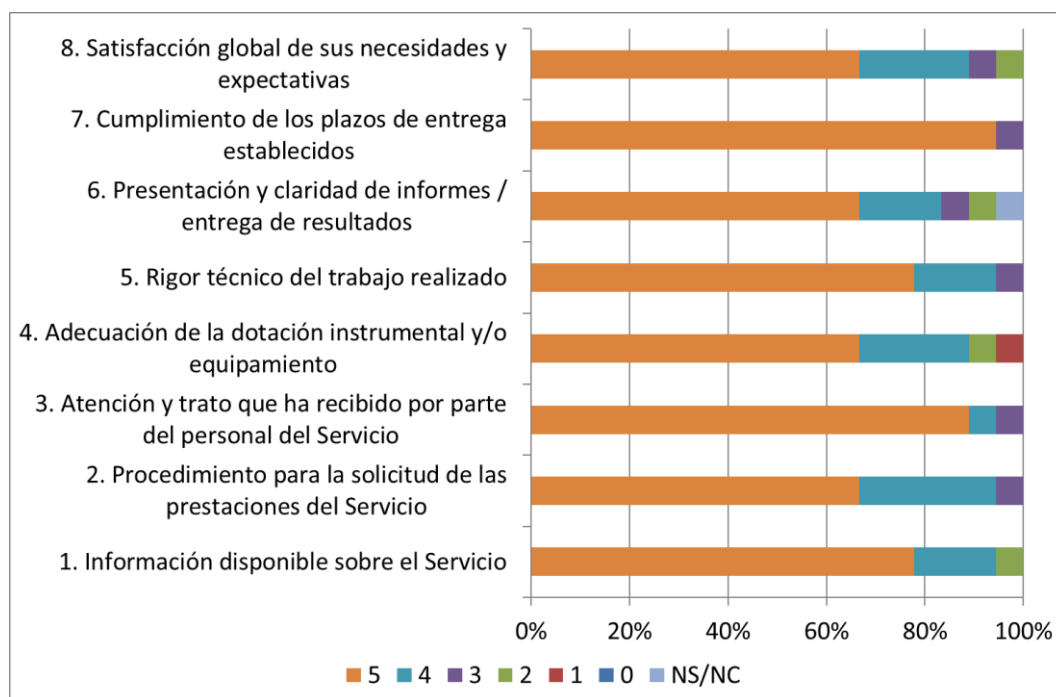
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



3.4. SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN CERDÁN (RMN)

Encuestas recibidas: 18	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,67	4,90	4,17	5,00
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,61	4,60	4,50	5,00
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES				
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,83	4,90	4,67	5,00
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	4,39	4,50	4,17	4,50
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,72	4,70	4,67	5,00
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,53	4,67	4,17	5,00
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,89	5,00	4,67	5,00
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,50	4,50	4,33	5,00
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,64	4,72	4,42	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 "Sí")	85%	71%	100%	100%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

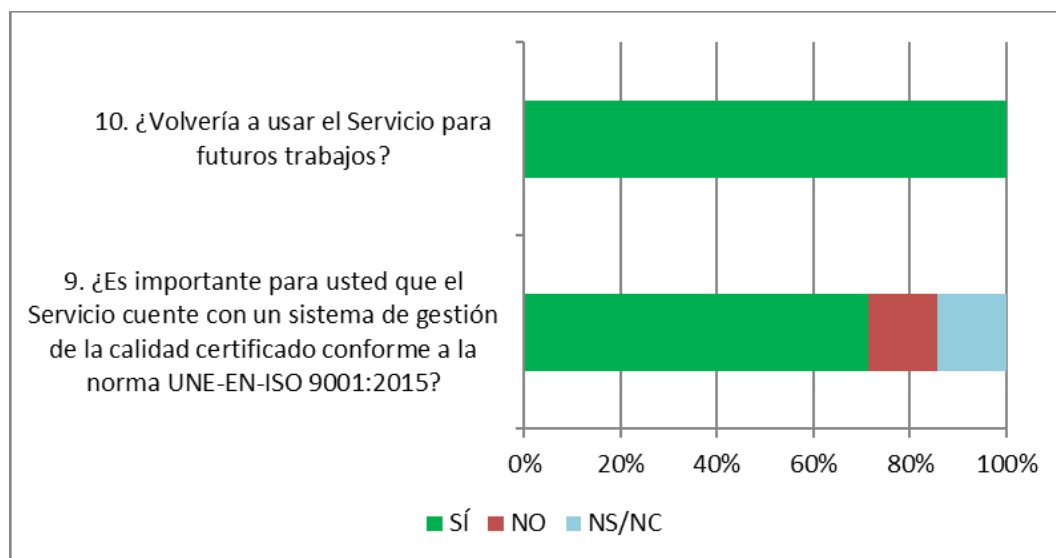
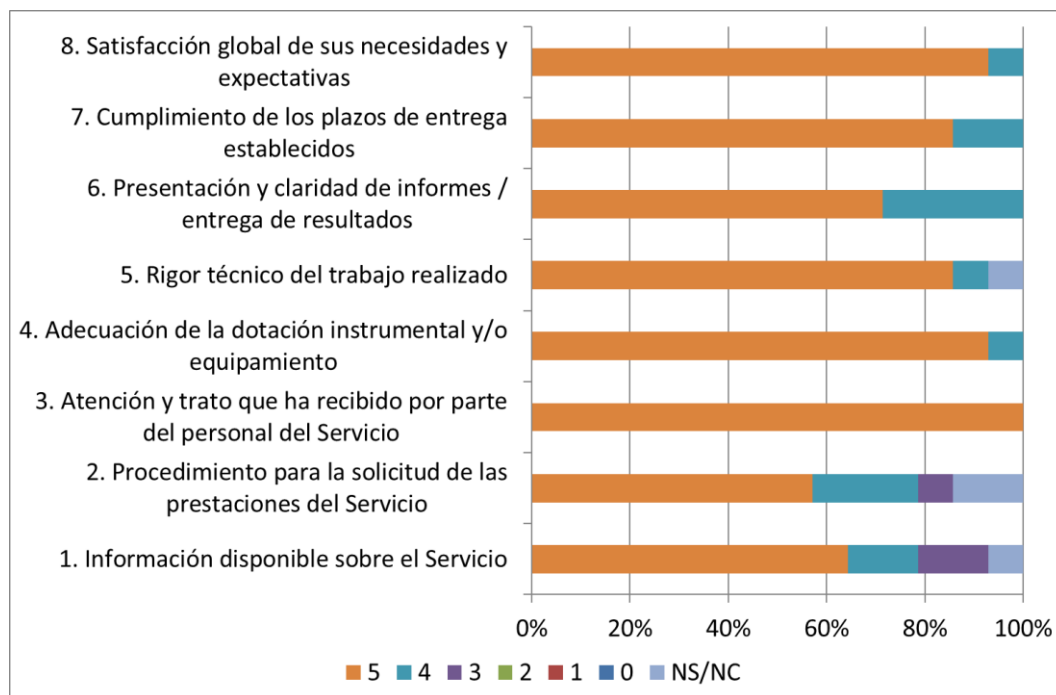
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



3.5. SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)

Encuestas recibidas: 14	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº	USUARIOS EXTERNOS
ACCESO AL SERVICIO				
Información disponible sobre el Servicio	4,54	5,00	4,40	4,40
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,58	5,00	4,40	4,50
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	4,93	5,00	4,80	5,00
PRESTACIÓN DEL SERVICIO				
Rigor técnico del trabajo realizado	4,92	5,00	5,00	4,80
Presentación y claridad de informes / entrega de resultados	4,71	5,00	4,80	4,50
Cumplimiento de los plazos de entrega establecidos	4,86	5,00	5,00	4,67
VALORACIÓN GLOBAL				
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,93	5,00	5,00	4,83
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,81	5,00	4,80	4,71
¿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")	83%	100%	100%	67%
¿Volvería a usar el Servicio para futuros trabajos? (% respuestas recibidas "Sí")	100%	100%	100%	100%

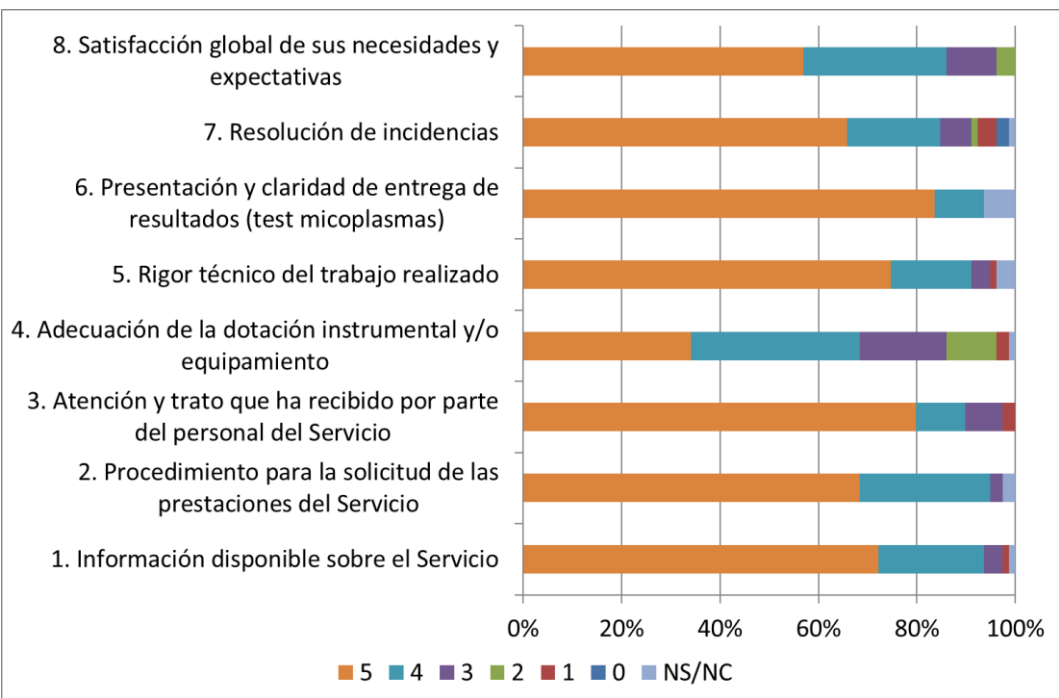
Escala de valoración de los resultados (según PG-08): MUY SATISFECHO: superior a 4,5. **SATISFECHO: entre 3,5 y 4,5.**



3.6. SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS

Encuestas recibidas: 79	TODOS LOS USUARIOS	USUARIOS IIBM JEFES LAB./Sº.	USUARIOS IIBM PERS. LAB./Sº
ACCESO AL SERVICIO			
Información disponible sobre el Servicio	4,65	4,74	4,62
Procedimiento para la solicitud de las prestaciones del Servicio	4,68	4,83	4,61
RECURSOS HUMANOS Y MATERIALES			
Atención y trato que ha recibido por parte del personal del Servicio	4,65	4,91	4,54
Adecuación de la dotación instrumental y/o equipamiento	3,88	3,83	3,91
PRESTACIÓN DEL SERVICIO			
Rigor técnico del trabajo realizado	4,70	4,86	4,64
Presentación y claridad de entrega de resultados (test micoplasmas)	4,89	4,86	4,91
Resolución de incidencias	4,36	4,87	4,15
VALORACIÓN GLOBAL			
Satisfacción global de sus necesidades y expectativas	4,39	4,61	4,30
PROMEDIO DEL SERVICIO	4,52	4,69	4,46
¿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 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 19 de 24
---	--	---

4. COMENTARIOS Y OBSERVACIONES

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

SERVICIO DE GENÓMICA (SQP)

Me resulta difícil encontrar algunas cosas en la web. Sin embargo, un email al servicio es respondido casi al instante con toda la información solicitada, así que una cosa suple la otra.

El punto de adecuación de la dotación instrumental / equipamiento no lo he puntuado porque no tengo los conocimientos necesarios para evaluarlo. Considero que la responsable del servicio y las personas que trabajan en él son las más capacitadas para evaluar este punto, yo confío completamente en su opinión experta. Por otra parte quiero destacar el trato amable de todos los integrantes del servicio con los usuarios y sobre todo la buena calidad del servicio que prestan. Considero que es una gran ventaja disponer de este servicio en el centro.

Muy buen servicio!!

SERVICIO DE MEDIOS DE CULTIVO Y ESTERILIZACIÓN (MCE)

Es un servicio esencial que no debe perder la dotación de personal que garantice su funcionamiento óptimo.

Sería deseable que el servicio contara con más personal para que pudiera expandir los productos/servicios disponibles.

El servicio de medios de cultivo y esterilización es muy importante para todos los laboratorios del centro, especialmente ahora que cada vez hay menos personas en los laboratorios. El trabajo que realiza este servicio aporta además del valor de los reactivos que prepara a los que tienen controlado la calidad, el añadido del tiempo que se ahorra en los laboratorios de tener que preparar todo lo que se obtiene en este servicio, que además nunca quedaría con la misma garantía de calidad ya que muchos laboratorios no tienen experiencia en ello ni tampoco tendrían los instrumentos necesarios. Por este medio quiero que sepan que valoramos mucho su trabajo.

SERVICIO DE MICROSCOPÍA ÓPTICA Y CONFOCAL (SEMOC)

Muy buen servicio, especialmente el trato recibido por la parte del personal. Lo único malo, que muchas veces ocupan las reservas de las horas centrales del día (confocal zeiss) durante semanas por usuarios externos.

Todo perfecto, excepto por la larga lista de espera para el uso de confocales. A pesar de que el personal de microscopia gestiona y agiliza esta lista de espera lo máximo posible, el IIBM debería plantarse de adquisición de más microscopios confocales.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 20 de 24
---	--	---

Es el mejor servicio de todo el centro y las 3 personas que lo componen, Mónica, Bárbara y Samantha, son un encanto y unas grandísimas profesionales.

Hemos mejorado con el nuevo equipamiento pero aún no estamos al nivel de instrumental de otros centros del CSIC, lo que limita nuestra competitividad.

El personal siempre está disponible, es muy amable, y siempre están dispuestas a resolver dudas, proponer soluciones y a cualquier cosa que necesites. Además, se nota el gran conocimiento que tienen no solo de los equipos sino de las técnicas previas a llevar las muestras a observar.

Respecto a la solicitud del servicio, siendo personal externo considero que es poco eficiente, ya que tengo que llamar o mandar un mail y considero que es un esfuerzo extra para el personal del servicio. Sin embargo, responden en seguida al mail o al teléfono y siempre conseguimos encontrar una fecha que nos venga bien a todos.

Sería interesante tener un escáner de portaobjetos de campo claro para tinciones de hematoxilina-eosina, Masson, Sirius black....

Los equipos necesitan una actualización o mejora. El personal debería contar con conocimientos en física o biofísica.

Sería muy útil que el servicio contara con un escáner de campo claro.

El compromiso con el usuario es excelente, siempre están pendientes de que todo vaya bien y, en general, el servicio funciona estupendamente. Enhorabuena a las chicas.

Personal muy atento y profesional.

El servicio es eficaz y funciona correctamente.

Solo transmitir lo agradecido que estoy con el servicio de microscopía. Mónica y Bárbara saben gestionar perfectamente el servicio, organizan muy bien las reservas (las cuales a pesar de estar llenas, siempre pueden buscarte un hueco para utilizar el confocal) y están siempre dispuestas a ayudar en lo que se necesite dando lo mejor de ellas mismas. Gracias!!!

SERVICIO DE RMN BIOMÉDICA SEBASTIÁN Cerdán (RMN)

Mis puntuaciones por debajo de 3 se deben a la alta demanda de este servicio, lo que hace muy difícil planificar y realizar los experimentos en el tiempo requerido debido a la escasa disponibilidad de las máquinas.

No creo que haya mucho remedio, pero los plazos para reservar tiempo de uso de los equipos in vivo son excesivos y dificultan mucho la organización de experimentos, aunque se que es un problema de éxito del servicio.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 21 de 24
---	--	---

Sería de gran utilidad poder ampliar las reservas expandiendo los estudios al nuevo equipo de PET/resonancia. Por otro lado, quizás se podría gestionar las reservas de modo que haya un cupo por grupo en un determinado plazo de tiempo de modo que se ofrezca servicio a todo el personal que lo pueda necesitar.

SERVICIO DE EVALUACIÓN NEUROFUNCIONAL NO INVASIVA (ENNI)

Es la primera vez que trabajo con Uds. y me encuentro en fase de elaboración del reporte. No tengo comentarios por el momento. Les agradezco que hayan pedido mi opinión.

No es urgente, pero tal vez podríamos hacer un estudio del ruido que se detectan en las distintas salas de estabulación del animalario, de cara a una posible inspección tener un dato real y actualizado sobre esta variable en el bienestar animal.

SERVICIO DE CULTIVO DE CÉLULAS (SCC)

Bastante descontento porque en la sala 1º viejo ha estado una cabina sin funcionar durante MESES (de momento lleva 5, y los que queden) y aún no han hecho por arreglarla. Tener una cabina sin funcionar durante meses me parece bastante grave. Además, tampoco mandaron ningún mail avisando de que la cabina no funciona, ni si quiera hay un cartel puesto. Nos hemos tenido que enterar los usuarios por el boca a boca, y eso no puede ser. También hace unos meses hubo contaminación del baño con levaduras, del cual tampoco avisaron, algunos nos enteramos de casualidad. Debería mejorar la comunicación y en general la resolución de incidencias.

Por favor arreglad la cabina 5 del 1º viejo cuanto antes.

Hay incidencia en una cabina que lleva más de medio año sin solución Poner microscopios con fluorescencia en las salas de cultivos

Por lo general estoy satisfecho con el funcionamiento del servicio. Sin embargo, hay algunos aspectos que se podrían mejorar. La cabina 5 del cuarto de cultivos de la primera planta del edificio viejo lleva meses averiada y es algo que va a complicar el trabajo cuando haya mayor afluencia de usuarios a partir de febrero. También me gustaría remarcar que la balda situada entre las cabinas 1 y 3 de esta misma sala es muy endeble y a veces se cae el material o las botellas de etanol. Creo que los de mantenimiento ya vinieron a ver esa balda pero no se le puso ninguna solución. Por lo general estoy satisfecho con el funcionamiento del servicio. Sin embargo, hay algunos aspectos que se podrían mejorar. La cabina 5 del cuarto de cultivos de la primera planta del edificio viejo lleva meses averiada y es algo que va a complicar el trabajo cuando haya mayor afluencia de usuarios a partir de febrero. También me gustaría remarcar que la balda situada entre las cabinas 1 y 3 de esta misma sala es muy endeble y a veces se cae el material o las botellas de etanol. Creo que los de mantenimiento ya vinieron a ver esa balda pero no se le puso ninguna solución.

Hay material en el cuarto en concreto que yo utilizo que debería ser renovado, las sillas por ejemplo, las altas no funciona ninguna, hay que mirar de pie y los pipetus fallan muchísimo, estaría bien su renovación. Por lo demás todo bien.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 22 de 24
---	--	---

Hay cabinas de flujo sin funcionamiento desde hace meses. Falta microfuga en cuarto de cultivos.

Faltan microscopios (funcionales) en las salas de cultivos. El último tanque de N2 está tan alejado que no se puede prácticamente ni quitar el N2 gaseoso y ver el interior. Los testajes de micoplasmas se realizan 1 sola vez por semana y si eso lo que da lugar a extender contaminaciones en caso de que las haya ya que los grupos están 2 semanas con las células contaminadas sin saberlo utilizando cabinas incubadores etc.

Ya el año pasado comenté en esta encuesta que mi sala de cultivos (sala de cultivos 4 planta 2 edificio nuevo) cuenta con un único microscopio útil, pues en los otros a penas se puede ver nada y somos muchos usuarios con estudiantes temporales los que trabajamos en ellas y este año seguimos con el mismo problema. Además, en esa misma sala tenemos problemas de espacio con las batas, pues todas las perchas cuentan con un montón de ellas, muchas sin propietario. También me gustaría que el incubador que han habilitado temporalmente para guardar células se mantenga, pues hay momentos en los que no tenemos suficiente con solo dos incubadores, y que nos trajesen alguna silla nueva porque tenemos 2 que no suben y bajan bien y se vuelve incómodo trabajar con ellas. Por otro lado este año también se nos ha presentado otro problema con la disposición del tanque de nitrógeno 3 nuevo (cuyo problema he expuesto en las hojas de registro del mismo) pues no solo el aspirador no llega al tanque si no que solo hay un carrito que no va bien y que si hay más de un usuario no tenemos opción para sacar los rack.

Hubo un problema de olores muy fuertes en el P2 durante meses que impedían trabajar allí (desde abril-mayo hasta noviembre) y las dos personas responsables del servicio en ese momento no hicieron nada a pesar de las múltiples quejas de los usuarios. Que cambien el sistema de reservas para que se puedan hacer, modificar o cancelar en cualquier momento, no con la restricciones que hay ahora.

Por lo general siempre he estado muy satisfecho pero la gestión con el tema de los olores del p2 ha sido nefasta entre el servicio de cultivos y mantenimiento, provocando que muchas personas hayamos tenido que estar intoxicándonos durante varios meses para poder trabajar.

Escuchar al personal cuando te están diciendo que algo no es normal y actuar en consecuencia.

Durante la ausencia de Mercedes en el servicio, surgieron problemas con el aire en el P2 y a pesar de que alertamos durante meses, se nos hizo caso omiso, incluso se nos llego a decir que nosotros somos demasiados "sensibles" a ciertos olores o que nos lo inventábamos, cuando la realidad es que no había extracción de aire en el P2 y con olor a químico, probablemente llevabamos meses intoxicándonos cuando trabajamos 6-8 horas seguidas ahí dentro. Se nos dijo que se había avisado desde Cultivos a Prevención y a Dirección, sin embargo cuando elevamos nuestra queja a estas entidades, nos enteramos de que no estaban al tanto de la situación. Esperamos que esto no vuelva a ocurrir por el bien común y para que no expongamos nuestra salud trabajando. Como sugerencia adicional, se agradecería que las reservas puedan ser más dinámicas para poder anular o cambiar la reserva. Muchas veces nos damos cuentas que por cuestiones técnicas no vamos a necesitar una cabina y no podemos anular la reserva para que otro usuario pueda utilizarla.

Hay necesidad de arreglar los equipos (cabina 5 C-18) y actualizar los pipetus.

Muchas gracias por todo.

El equipamiento (sobre todo pipetus) fallan bastante a menudo. Haría falta material nuevo.

	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 23 de 24
---	--	---

Falta de incubadores que funcionen.

Todo perfecto.

Muy contento con la atención y dedicación del personal en todas las situaciones en las que hemos requerido su ayuda. Siempre disponibles para ayudar ante cualquier incidencia.

Convendría mejorar algunas de las sillas disponibles en las salas, algunas dificultan bastante el trabajo en cabina.

Todo perfecto, es un servicio que está muy bien gestionado, siempre dispuestas a ayudar en lo que se necesite. La única pega, y sé que tal vez no compete al servicio de cultivos como tal, son algunos equipamientos desfasados, fuera de uso o que no funcionan correctamente, habiendo una gran cantidad de usuarios en el servicio (en especial cuando vienen estudiantes) con necesidad de microscopios que permitan ver bien tus cultivos (no solo uno de ellos); cabina estropeada que lleva meses sin poder usarse; u ordenadores viejos que para hacer fotos a las células tardan en procesar las imágenes tomadas.

Hola, en la sala de cultivos de la planta 2 del edificio nuevo necesitamos unas sillas nuevas, ya que sobre todo, en una de ellas cuando te sientas, te resbalas por lo que no se puede trabajar bien. Otra de ellas no se baja del todo bien, lo que también supone un problema. Asimismo, necesitaríamos otro microscopio, ya que solo disponemos de uno que funcione bien y se forman largas colas en las mañanas para que todo el personal pueda ver sus células. Además, no sé si sería posible que se pusiese una cámara que funcione como la que hay en el edificio nuevo de esta misma planta, ya que cada vez que tenemos que realizar fotos, debemos ir a esta sala de cultivos; y no siempre se encuentra el microscopio libre, ya que la gente de esta sala también tiene que ver sus células. En relación a la sala de nitrógeno, no sé si sería posible instalar un aspirador que llegue al tanque 3, ya que el que hay no llega y supone un peligro de seguridad para las personas usuarias, ya que no se termina de ir el nitrógeno cuando cogemos las cajas con las células. Espero que estas consideraciones sean tenidas en cuenta. Gracias por el trabajo realizado.

 CSIC CONSEJO SUPERIOR DE INVESTIGACIONES CIENTÍFICAS UAM IIBM INSTITUTO DE INVESTIGACIONES BIOMÉDICAS SOLS-MORREALE	INFORME DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE AÑO 2025	FECHA: 16/01/2026 Página 24 de 24
---	---	---

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).