

## Indicadores de calidad de los servicios prestados

- Número de áreas de mejora emprendidas anualmente por Servicio.
- Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido.
- Número de mantenimientos preventivos y correctivos realizados vs. Número de mantenimientos preventivos programados.
- Porcentaje de solicitudes tramitadas dentro del plazo establecido.
- Participación del personal técnico y becarios/as en actividades formativas.
- Porcentaje de tiempo operativo de equipos y/o laboratorios vs tiempo ofertado.
- Número de actualizaciones mensuales realizadas en la Web.
- Número de reclamaciones contestadas dentro del plazo establecido vs nº de reclamaciones presentadas (%).
- Grado de satisfacción total con los servicios prestados por el SEGAI en una escala de 1 a 5.

## Necesitamos su opinión: Reclamaciones, Reconocimiento y Sugerencias

La Universidad de La Laguna dispone de un sistema de reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones a través del cual el/la usuario/a puede hacernos llegar su opinión sobre el funcionamiento de nuestra unidad y los servicios prestados.

Para ello puede acceder al formulario electrónico mediante el enlace que encontrará en nuestra Web o directamente desde la Sede Electrónica de la ULL, también puede hacerlo mediante escrito simple dirigido al Director/a del SEGAI o cumplimentando el formulario que encontrará en el Registro General de la ULL. Recibirá contestación a su reclamación, queja o sugerencia en un plazo máximo de 20 días hábiles.

Asimismo puede colaborar en este proceso de mejora, mediante la cumplimentación de la encuesta de satisfacción que encontrará en nuestra web.

## Datos identificativos

### Dirección:

C/ Molinos del Agua s/n  
Pabellón de Gobierno ULL (Rectorado)  
38207—San Cristóbal de La Laguna  
Santa Cruz de Tenerife

**Teléfono:** 922 31 9523/922316502/  
extensión 8940

**E-mail:** [segai@viinv.ull.es](mailto:segai@viinv.ull.es)

**web:** [www.segai.ull.es](http://www.segai.ull.es)

**Horario de atención al usuario/a:**  
09:00h. a 15:00h.

Servicio General  
de Apoyo a la Investigación

Vicerrectorado de Investigación  
e Internalización

ULL

Universidad  
de La Laguna

ULL

Universidad  
de La Laguna

## Servicio General de Apoyo a la Investigación



Carta  
de Servicios

Última revisión Abril de 2014

SEGAI

## Funciones y fines

### MISIÓN

El Servicio General de Apoyo a la Investigación (SEGAI) es una entidad universitaria innovadora que pretende dar soporte tanto a grupos de investigación como a empresas privadas. Su motor se basa en la transferencia de tecnología y conocimiento con el fin de mejorar y favorecer el trabajo desarrollado en la propia Universidad, y en el tejido empresarial y científico local.

### VISIÓN

Nuestro reto, lograr que la Universidad de la Laguna siga iniciativas y modelos que la hagan más competitiva, más cercana, más accesible y que sea realmente capaz de aprovechar el potencial humano y tecnológico que posee.

Queremos crear un cambio en el modelo de trabajo actual, siguiendo Modelos de Excelencia y apostando por la Calidad, la Innovación y la Valorización de Servicios, iniciativas que ya funcionan en otras entidades y las hacen referentes a nivel nacional e internacional.

### PRINCIPIOS Y VALORES

Además de los valores que se presuponen dentro de una entidad científica de investigación y dentro del entorno educativo, el SEGAI se caracteriza por creer en la igualdad de sus empleados/as y equipos de trabajo, por potenciar el uso y desarrollo de los distintos Servicios que lo integran.

## Normativa

- Política de Calidad aprobada por la dirección del SEGAI el 7 de junio de 2013.
- Política de Calidad de la ULL aprobada en Consejo de Gobierno el 30 de marzo de 2009.
- Reglamento del funcionamiento del Servicio General de Apoyo a la Investigación aprobado en Consejo de Gobierno el 31 de mayo de 2006.
- Decreto 89/2004, de 6 de julio, por el que se aprueban los Estatutos de la ULL.

- Norma UNE-EN ISO 9001:2008 Sistema de Gestión de Calidad.
- Ley 15/1999 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 1215/1997 de 18 de julio, por el que se establecen las disposiciones mínimas de seguridad y salud para la utilización por los trabajadores de los equipos de trabajo.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

## Servicios que se ofrecen al usuario

### ANÁLISIS ELEMENTAL Y MOLECULAR:

Determinación de elementos metálicos y no metálicos en muestras, comparación de sustancias y materiales, configuración de elementos orgánicos, análisis de superficies a nivel nanométrico.

### CARACTERIZACIÓN DE MATERIALES Y SUPERFICIES:

Determinamos la superficie y composición química de materiales y muestras, propiedades de los mismos: tamaño de partícula, dureza, porosidad, capacidades caloríficas, configuración espacial.

### TECNOLOGÍAS BIOMÉDICAS:

- Análisis de ADN: pruebas de paternidad, determinación de razas y pedigríes, identificación de bacterias, control de calidad de alimentos, pruebas de ternura en carne, caracterización de genes con relevancia clínica.
- Estudios de muestras biológicas: concentración de analitos mediante fluorescencia, contenidos lipídicos, presencia de tóxicos y pesticidas.
- Estudios de Análisis de Imagen: resonancia magnética y microscopía electrónica.
- Servicio de Estabulario Animalario: cría y mantenimiento de conejos y ratones, transferencia de embriones, criopreservación de semen de ratón, zonas de quirófano y salas de cuarentena.

- Peritaje Forense: realizamos pruebas forenses y peritajes en todos los campos mencionados, desde análisis y reconocimiento de voz, pruebas de parentesco, razas y pedigríes, control de alimentos, concentración de sustancias, verificación de piezas mecánicas, estudio de componentes electrónicos, documentoscopia y análisis de materiales entre otros.

## Nuestros compromisos

- Favorecer la calidad del Servicio con la implantación de tres acciones de mejora anualmente.
- Confidencialidad de los datos obtenidos en las prestaciones de servicio realizadas.
- Cumplimiento de plazos de entrega de los resultados en un 80% de las prestaciones de servicio realizadas.
- Garantizar la realización del mantenimiento (preventivo y correctivo) de al menos el 5% de las instalaciones y equipos.
- Las reservas de equipamientos o instalaciones, se asignarán según disponibilidad y por orden de recepción de la solicitud.
- Aumentar en un 5% la participación del personal en acciones formativas que garanticen la actualización de sus conocimientos y la adquisición de habilidades.
- Reducir el % de horas de paro de equipos y máquinas en un 5%.
- Mantener actualizada la información de la Web sobre los servicios prestados procurando una revisión anual.
- Dar respuesta a las reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el plazo de 20 días hábiles.
- Obtener una satisfacción percibida por los usuarios/as respecto a los servicios prestados igual o superior a 3.