

CÓMO LOCALIZARNOS

Animalario

Campus de Espinardo y CC. de la Salud

Animales de Laboratorio	sai.sal@um.es
-------------------------	---------------

Edificio SACE

Análisis de Imagen	sai.sai@um.es
Apoyo Estadístico	sai.sae@um.es
Cultivo de Tejidos	sai.sct@um.es
Instrumentación Científica	sai.suic@um.es
Instrumentación Psicológica	sai.suip@um.es
Microscopía	sai.sum@um.es
Radioprotección y Residuos	sai.srr@um.es

Edificio CAID

Biología Molecular	sai.sbm@um.es
Experimentación Agroforestal	sai.seaf@um.es
Talleres de Apoyo a la Investigación	
Mecánico	sai.taim@um.es
Electrónico	sai.taie@um.es
Vidrio	sai.taiv@um.es

Teléfono general +34 868887305

Fax: +34 868887302

<http://www.um.es/investigación/sai>

e-mail: sai@um.es

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas

Tardes: consultar con las distintas Secciones.

DÓNDE ESTAMOS

Campus de Espinardo



- 1 Animalario
- 2 Edificio SACE
- 3 Edificio CAID



Carta de Servicios

Servicio de Apoyo
a la Investigación (SAI)

UNIVERSIDAD DE
MURCIA

Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización
Universidad de Murcia

MISION

El Servicio de Apoyo a la Investigación tiene como misión facilitar el trabajo de los diversos Grupos de Investigación de la Universidad de Murcia, otros organismos públicos y empresas privadas que lo soliciten, mediante el apoyo científico, técnico, docente, de asesoramiento y gestión en las siguientes actividades:

- Análisis de Imagen
- Animales de Laboratorio
- Apoyo Estadístico
- Biología Molecular
- Cultivo de Tejidos
- Experimentación Agroforestal
- Instrumentación Científica
- Instrumentación Psicológica
- Microscopía
- Radioprotección y Residuos
- Talleres de Apoyo a la Investigación
 - Mecánica
 - Electrónica
 - Vidrio
- ATICA: Infraestructura TIC para la Investigación

PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Asesoramiento normativo, científico-técnico y formación específica
- Diferentes secciones dotadas de equipamiento científico de alta calidad y una gran variedad de prestaciones que a continuación se detallan:

Análisis de Imagen:

Análisis de imagen, estereología, digitalización de imágenes e impresión

Animales de Laboratorio:

Cría, mantenimiento y suministro de animales de experimentación. Instalaciones para experimentación animal.

Apoyo Estadístico:

Consultoría estadística, análisis. Interpretación de resultados. Diseño de experimentos.

Biología Molecular:

Genómica y proteómica.

Cultivo de Tejidos:

Cultivo de células y tejidos de origen animal y vegetal, citometría de flujo, sorting y otras técnicas asociadas a los cultivos celulares.

Experimentación Agroforestal:

Ensayos de cultivos agroforestales, suministro de datos meteorológicos, producción y procesamiento de biomasa de microorganismos.

Instrumentación Científica:

RMNs, difracción de RX, cromatografías, espectrometrías y otras técnicas de análisis químico.

Instrumentación Psicológica:

Salas de observación, equipos y técnicas para estudios psicológicos-salud. Evaluación y tratamientos.

Microscopía:

Procesamiento, microtomía y observación de muestras en microscopía óptica, láser confocal, microscopía electrónica de transmisión y barrido y otras técnicas relacionadas.

Radioprotección y Residuos:

Laboratorio de radiactividad. Contadores de centelleo, irradiador de rayos X. Gestión de residuos peligrosos y radiactivos.

Talleres de Apoyo a la Investigación:

Diseño, construcción y reparación de equipos y piezas mecánicas, electrónicas y de vidrio.

ATICA: Infraestructura TIC para la Investigación:

Hosting, housing, almacenamiento, supercomputación y otras técnicas relacionadas

Información detallada en: <http://www.um.es/sai/>

COMPROMISOS DE CALIDAD

- Favorecer las iniciativas de mejora en la calidad del Servicio. Celebrar al menos dos reuniones del Comité de Calidad al año.
- Mantener la Confidencialidad de datos y resultados.
- Gestionar las necesidades de los usuarios en cuanto a equipamiento y material fungible, colaborando en la adquisición del mismo.
- Realizar el control y mantenimiento de equipos e instalaciones, alcanzando un porcentaje igual o superior al 75% de días laborables en que los equipos han estado operativos
- Mantener informado al usuario de la situación de sus solicitudes de trabajo y posibles incidencias en el proceso.
- Gestionar con agilidad las reservas de instalaciones y equipos, así como de apoyo de personal, según disponibilidad.
- Fomentar la formación técnica del personal.

- Realizar una gestión eficiente de los recursos y presupuesto logrando, según las necesidades del servicio, la máxima ejecución presupuestaria anual.
- Atender personalmente a las consultas, asesoramiento normativo y científico-técnico, antes de tres días. (presencial y no presencial)
- Estudiar y responder a las quejas y sugerencias presentadas por escrito en el plazo máximo de una semana.
- Elaborar las encuestas de satisfacción del cliente con una periodicidad bianual.
- Informar a través del boletín del Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización de los nuevos servicios y equipamientos.
- Actualizar la página web del SAI mensualmente.

INDICADORES DE CALIDAD

- Grado de satisfacción de los clientes reflejado en las encuestas.
- Número de reuniones del Comité de Calidad.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones en las que transcurre menos de una semana desde que se reciben hasta que se tramita
- Creación y grado de ejecución del plan de inversiones anual.
- Porcentaje de días en que los equipos han estado operativos.
- Número de solicitudes de acciones formativas, número de personas que han asistido y total de acciones formativas realizadas.
- Porcentaje de boletines de Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización en los que aparecen noticias del SAI.
- Participación del personal en actividades formativas y divulgativas ofrecidas por el Servicio
- Número de visitas a la web del SAI.

CÓMO EVALUAMOS NUESTROS SERVICIOS

1. Encuestas. Medida del grado de satisfacción del usuario.
2. Plan de mejora continua del Servicio, mediante la planificación, comprobación de resultados y aseguramiento de los mismos.
3. Revisión periódica de la Carta de Servicios e informe del grado de cumplimiento de los compromisos.