

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD INSTITUTO DE RECURSOS NATURALES Y AGROBIOLOGÍA DE SEVILLA (IRNAS)



Servicio de Análisis

El Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla (IRNAS) es un centro de investigación perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (**CSIC**). La **misión** del IRNAS es investigar sobre el uso y conservación de los recursos naturales suelo, agua y planta, con especial atención a zonas áridas y semiáridas, para dar respuesta a problemas derivados de su explotación.

• Presentación

El Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla es un centro de investigación adscrito a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (**CSIC**). La **misión** del IRNAS es investigar sobre el uso y conservación de los recursos naturales suelo, agua y planta, con especial atención a zonas áridas y semiáridas, para dar respuesta a problemas derivados de su explotación.

Además de perseguir una producción científica de calidad y con relieve internacional, nuestros Servicios Científico-Técnicos desarrollan componentes y herramientas útiles para los usuarios de recursos agrícolas y medioambientales, incluidas las empresas, las agencias de protección ambiental y las Administraciones. Se trata de contribuir a aumentar la productividad con acceso a nueva financiación interna o externa al sistema nacional de investigación, a la par que se apoya al sistema agroalimentario, se protege el medioambiente y se asegura la sostenibilidad de los recursos.

- Esta Carta recoge los compromisos adoptados por el Servicio Científico-Técnico: **Servicio de Análisis (SA)** en relación a la **determinación de nutrientes y elementos traza totales en ICP-Masas**.

Servicio de Análisis

El SA forma parte de la Red de Servicios Científico-Técnicos del CSIC y su objetivo fundamental es dar soporte instrumental y técnico a grupos de investigación del IRNAS, otros centros del CSIC, universidades, así como otros centros de investigación, empresas privadas y particulares que lo soliciten. Además de este soporte analítico, el SA ofrece asistencia técnica a agricultores y cooperativas agrícolas en relación con la mejora de la fertilidad de los suelos.

El SA ofrece el análisis de muestras agrícolas y medioambientales (aguas, suelos, sedimentos, plantas, aceites, enmiendas, residuos agrícolas y fertilizantes) y la obtención e interpretación de los resultados analíticos. En el SA se utilizan una gran variedad de técnicas instrumentales, incluyendo espectrometría de emisión óptica por plasma de acoplamiento inductivo (ICP-OES), espectrometría de masas con plasma acoplado inductivamente (ICP-MS), auto-analizador de flujo segmentado y analizador de C y N, así como métodos clásicos de análisis (volumetrías y gravimetrías).

En cuanto al control de calidad, el SA cuenta con un control interno mediante el uso de muestras de referencia, además de un control de calidad externo con la participación en programas de control de calidad de laboratorios (Wageningen Evaluating Programmes for Analytical Laboratories, WEPAL), organizado por el Departamento de Ciencias del Suelo y Nutrición de Plantas de la Universidad de Wageningen. Estos programas son: International Plant-analytical Exchange (IPE), International Soil-analytical Exchange (ISE) and International Manure and Refuse Sample Exchange Programme (MARSEP).

PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO
• Preparación de muestras y análisis de suelos.
• Preparación y análisis de aguas.
• Preparación y análisis de plantas.
• Preparación y análisis extractos líquidos.
• Preparación y análisis de enmiendas orgánicas y abonos líquidos.
• Asesoramiento y elaboración de informes analíticos.
• Análisis e interpretación de datos.

✓ Compromisos de calidad

El Servicio de Análisis en relación a la determinación de nutrientes y elementos traza totales en ICP-MS, se compromete a llevar a cabo y mantener un compromiso con la calidad.

Para ello, se compromete a:

- Responder al 100% de solicitudes de servicio en 5 días hábiles.
- Entregar el 100% de los resultados en el plazo convenido con el cliente según las características de las muestras y el tipo de análisis. Dicho plazo se especificará en el email de respuesta a la solicitud.
- Entregar el 100% de los informes en el plazo de 7 días hábiles una vez finalizado el análisis de las muestras (siempre y cuando el informe sea específicamente requerido por el cliente).
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en 5 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas o reclamaciones formuladas a través del IRNAS, en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Proporcionar resultados con un nivel de exactitud superior al 80%, en base a los valores promedio Z Score indicados en los resultados del programa WEPAL de las muestras de referencia para cada elemento.
- Alcanzar un grado de alta satisfacción del cliente (puntuación mayor o igual a 4 sobre 5).

✓ Indicadores

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el SA, se realizará un seguimiento semestral de los siguientes indicadores, mostrando el porcentaje de casos cumplidos dentro del tiempo comprometido:

- **Respuesta a la solicitud.** Este indicador se calculará dividiendo el número de solicitudes respondidas en plazo por el número de solicitudes totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Entrega de resultados.** Este indicador se calculará dividiendo el número de servicios entregados en plazo por el número de solicitudes totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Respuesta de asesoramiento.** Este indicador se calculará dividiendo el número de consultas respondidas en plazo por el número total de consultas realizadas y multiplicando el resultado por 100.
- **Entrega de informes definitivos.** Este indicador se calculará dividiendo el número de servicios entregados en plazo por el número de solicitudes totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Respuesta de quejas/reclamaciones.** Este indicador se calculará dividiendo el número de quejas/ reclamaciones respondidas en plazo por el número de quejas/reclamaciones totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Satisfacción del cliente.** El cálculo de este indicador se obtendrá realizando una media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción que se entregan a los usuarios junto con el informe de resultados.
- **Exactitud y precisión en la determinación de resultados.** Este indicador se calculará a partir de los valores Z Score para cada elemento indicado en los resultados del programa WEPAL de las muestras de referencia. Se asignarán los porcentajes indicados en la tabla en función del valor Z obtenido, realizando un promedio final con los elementos analizados.

$ Z \leq 2$	100 %	Aceptable
$2 < Z \leq 3$	50 %	Cuestionable
$ Z > 3$	0	Se rechaza

• Participación del usuario en la mejora del Servicio. Quejas y Sugerencias

Los usuarios pueden participar en la mejora de los servicios prestados, mediante las encuestas de satisfacción que les serán entregadas.

Las estadísticas sobre el cumplimiento de los compromisos de los servicios se resumirán en una memoria anual que estará disponible a petición de cualquier interesado.

En caso de insatisfacción o de tener una sugerencia de mejora del servicio, el usuario puede dirigir un correo electrónico al Comité de Calidad del IRNAS calidad@irnas.csic.es

Si no queda aún satisfecho, el usuario puede acceder al sistema de quejas y sugerencias del CSIC, mediante el procedimiento que el Organismo ha establecido en su sede electrónica <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>

• Unidad responsable, acceso a los servicios y tarifas

Localización

Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla

Avda. Reina Mercedes, 10

41012 Sevilla

Tel. 954624711

calidad@irnas.csic.es



<https://goo.gl/maps/HuEQbfE6RAr>

Para obtener más información de las tarifas y condiciones se puede consultar la web o contactar con el Responsable del Servicio:

Servicio de Análisis – María Pilar Burgos Domenech.

analisis@irnase.csic.es,

p.burgos@csic.es

<https://www.irnas.csic.es/servicio-de-analisis/>