

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



Unidad de Biotecnología de Cultivos Vegetales

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: Unidad de Biotecnología de Cultivos Vegetales (UBCV) en relación a la **Identificación varietal de plantas a partir de muestras vegetales**.

La UBCV se ofrece para satisfacer las necesidades de organismos públicos de investigación, empresas (del ámbito agrario y agrobiotecnológico) y Administraciones (como Consejerías de Agricultura de Comunidades Autónomas, Juzgados y Guardia Civil), en relación a la identificación varietal de muestras vegetales mediante el uso de marcadores moleculares.

Las prestaciones de servicios de identificación varietal tienen actualmente un impacto social relevante, siendo especialmente demandadas para resolver de manera fácil y eficaz: dudas de productores sobre la naturaleza varietal de sus plantaciones; la calidad varietal de viveros productores-certificadores; fraudes que se producen en el ámbito agrícola; etc.

Ofrecemos un servicio personalizado y adaptado a las necesidades requeridas en cada caso particular.

PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO
• Extracción de ADN
• Amplificación por PCR y qPCR
• Marcadores moleculares detectados por Electroforesis
• Marcadores moleculares detectado por Secuenciación (SNPs, INDEL)
• Asesoramiento y elaboración de informes analíticos
• Análisis e interpretación de datos, y elaboración de informes de evaluación

✓ Compromisos de calidad

El servicio de identificación varietal de plantas a partir de muestras de hojas, fruto o ADN purificado 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 2 días hábiles.
- Realizar la identificación varietal con la máxima tasa de éxito que permita la naturaleza y calidad de las muestras recibidas.
- Entregar el 100% de los resultados en el plazo convenido con el cliente y especificado en el presupuesto.
- Entregar el 100% de los informes en el plazo de 7 días hábiles una vez finalizado el análisis de las muestras.
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en 2 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas o reclamaciones formuladas a través del IRNAS, en un plazo máximo de 3 días hábiles.
- 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 Servicio, se realizará un seguimiento semestral de los siguientes indicadores, mostrando el porcentaje de casos cumplidos dentro del tiempo comprometido:

- **Tasa de éxito de las respuestas de 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.
- **Tasa de éxito de la detección del marcador molecular.** Este indicador se calculará dividiendo el número de muestras que amplifican satisfactoriamente por el número de muestras totales analizadas y multiplicando el resultado por 100.
- **Tasa de éxito de la identificación varietal.** Este indicador se calculará dividiendo el número de muestras con un patrón de amplificación que permite la identificación varietal de forma satisfactoria por el número de muestras totales analizadas y multiplicando el resultado por 100.
- **Tasa de éxito de entrega de resultados.** Este indicador se calculará dividiendo el número de resultados entregados en plazo por el número de resultados totales multiplicando el valor resultante por 100.
- **Tasa de éxito de la entrega de los informes de resultados.** Este indicador se calculará dividiendo el número de informes de resultados entregados en plazo por el número total de servicios solicitados y multiplicando el resultado por 100.
- **Tasa de éxito de las respuestas 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.
- **Tasa de éxito de las respuestas a 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.

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

Los usuarios pueden participar en la mejora de los servicios prestados, mediante 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

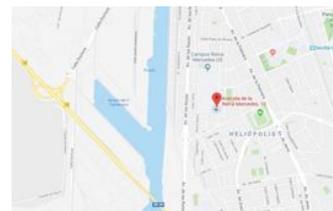
Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla

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:

UBCV – José Manuel Colmenero Flores

ubcv@irnas.csic.es

<https://www.irnas.csic.es/servicio-de-biotecnologia-de-cultivos-vegetales/>

