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

- **Servicio de Ecofisiología Vegetal.**

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 los 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 los problemas derivados de su explotación.

Además de perseguir una producción científica de calidad y con relieve internacional, los Servicios Científico-Técnicos desarrollan componentes y herramientas útiles para los usuarios de recursos agrícolas y medioambientales, las agencias de protección ambiental y la Administración. Se trata de contribuir a aumentar la productividad a la par que se protege el medioambiente y se asegura la sostenibilidad de sus recursos.

Esta Carta recoge los compromisos adoptados por los siguientes Servicios Científico-técnicos: Detección y función de microorganismos y sus moléculas, Ecofisiología de intercambio de gases.

Ecofisiología Vegetal.

El servicio ofertado pretende satisfacer las demandas de los grupos de investigación tanto del IRNAS-CSIC, como de otros centros externos, ya sean del CSIC, de la Universidad o de centros privados de investigación. Este servicio de apoyo tecnológico, único en España, permite la determinación de variables y parámetros mucho más sofisticadas que las que actualmente son posibles en otros centros a nivel provincial y regional. El interés público de este Servicio se basa en suministrar unas infraestructuras, apoyo técnico y asesoramiento para investigación en biología vegetal a un elevado número de grupos de investigación, que no tendrían acceso a este tipo de instalaciones de manera individual.

Se ofertan distintas modalidades de uso del sistema, dependiendo del grado de si las medidas se realizan en las instalaciones del IRNAS-CSIC, o si requieren desplazamiento al centro del usuario, o en parcelas experimentales en el campo.

El servicio no se limita a realizar medidas, sino que también dispone de un servicio de asesoría sobre las medidas más apropiadas a realizar para los objetivos que se pretenden, así como de un servicio de análisis posterior a la toma de muestras y de sugerencias de interpretación de los resultados. El análisis de las medidas es especialmente demandado en el caso de curvas de respuesta a variables ambientales o a la obtención de parámetros específicos de fotosíntesis o de conductancia estomática para la aplicación de modelos.

PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO
Medida de intercambio gaseoso en hojas y suelo, incluyendo:
• Medida de fotosíntesis, transpiración y conductancia estomática en hojas
• Curvas de respuesta al CO2 (A-Ci) y cálculo de parámetros fotosintéticos asociados
• Curvas de respuesta a la luz (A-PPFD) y cálculo de parámetros fotosintéticos asociados
• Medida de respiración de suelo

• Compromisos de calidad

El Compromiso de Calidad del Servicio de Ecofisiología de Intercambio de Gases está orientado a dos aspectos principales: 1) por un lado ofrecer medidas con un elevado grado de precisión y exactitud; y 2) la satisfacción del cliente con los resultados obtenidos y la interacción con el personal científico y técnico de nuestro servicio durante todo el proceso.

Para ello este Servicio se compromete a:

- Responder al 100% de solicitudes de servicio en un plazo de 5 días hábiles.
- Entregar el 100% de los resultados en un plazo de 21 días hábiles desde la realización de las medidas o dentro del plazo expresamente pactado con el cliente.
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en un plazo de 3 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas o reclamaciones formuladas a través del IRNAS en un plazo máximo de 2 días hábiles.
- Alcanzar un grado de satisfacción del cliente de Muy Bueno (puntuación mayor o igual a 4 sobre 5).

• Indicadores

Para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio se realizará el seguimiento semestral de los siguientes indicadores:

- **Respuesta 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 resultados.** Este indicador se calculará dividiendo el número de servicios entregados en ese plazo por el número de solicitudes totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Respuesta asesoramiento.** Este indicador se calculará dividiendo el número de solicitudes de asesoramiento contestadas en plazo por el número de solicitudes totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Respuesta quejas/reclamaciones.** Este indicador se calculará dividiendo el número de quejas/reclamaciones contestadas en plazo por el número de quejas/reclamaciones totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Satisfacción cliente.** Conseguir una puntuación media por encima de 4 (grado de máxima satisfacción). El cálculo de este indicador se realizará a partir de la encuesta de satisfacción que se entregará a los usuarios junto con el informe de resultados.

• Participación de los usuarios en la mejora de los servicios; Quejas y Sugerencias

Los usuarios pueden participar en la mejora de los servicios prestados a partir de la realización de las encuestas de satisfacción que les serán entregadas.

Anualmente, las estadísticas de los servicios se resumirán en una memoria y este informe estará disponible a petición de cualquier interesado.

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

Si no queda aún satisfecho, puede acceder al sistema de quejas y sugerencias del CSIC, mediante el procedimiento que el CSIC 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 los Responsables de los Servicios:

Ecofisiología Vegetal - Díaz Espejo, Antonio (a.diaz@csic.es)
https://www.irnas.csic.es/servicio-de-ecofisiologia-sistema-gaseoso/