

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



- LIE-IRNAS: Laboratorio de Isótopos Estables

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, 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 los recursos.

Esta Carta recoge los compromisos adoptados por el Servicio Científico-Técnico: Laboratorio de Isótopos Estables(LIE-IRNAS):

Laboratorio de Isótopos Estables

El Laboratorio de Isótopos Estables LIE-IRNAS (Servicio Científico Técnico del CSIC Cod. 824754) presta apoyo técnico y analítico a grupos de investigación del IRNAS, otros centros del CSIC y universidades, así como a administraciones y empresas en el ámbito nacional e internacional. El servicio mantiene laboratorios de geoquímica orgánica completamente renovados y equipados con instrumentación analítica avanzada para la extracción, detección y caracterización detallada y precisa de materiales complejos (biomasa, carbones, carbonatos, petróleos y productos derivados, suelos, sedimentos, etc.), polímeros, naturales (ligninas, quitinas, poliésteres, queratinas, cutinas, suberinas, ácidos húmicos, etc.), sintéticos(materiales plásticos convencionales, cauchos, gomas y nuevos biopolímeros) y de posibles contaminantes y aditivos que puedan contener.El personal altamente cualificado, el equipamiento de los laboratorios y la variada y moderna instrumentación del LIE-IRNAS permite adaptarse a una amplia gama de objetivos y requerimientos analíticos, pudiendo adaptar los servicios para satisfacer un amplio rango de necesidades analíticas que se puedan plantear.Además, si se requiere, LIE-IRNAS colabora en el estudio de los problemas y necesidades de los usuarios del servicio, asesora sobre los análisis y procesos más adecuados para la resolución de los problemas que se plantean y presta colaboración para la interpretación de los resultados analíticos obtenidos.

PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO
Separación y análisis de compuestos mediante cromatografía de gases, espectrometría de masas (CG/MS)
Separación y análisis de compuestos mediante pirolisis analítica (Py-CG/MS)
Análisis elemental (AE) de elementos ligeros C, H, N, O *
Composición isotópica (IRMS) de elementos ligeros $\delta^{13}\text{C}$, $\delta^2\text{H}$, $\delta^{15}\text{N}$, $\delta^{18}\text{O}$ *
Composición isotópica ($\delta^{13}\text{C}$, $\delta^2\text{H}$, $\delta^{15}\text{N}$) de compuestos específicos (CSIA y Py-CSIA)
Análisis Térmico (DSC, TGA y EGA)
Estudios forenses, geoquímicos y análisis de biomarcadores
Detección de pigmentos, aditivos y contaminantes orgánicos en matrices complejas
Asesoramiento en análisis térmico y pirolisis analítica

* Prestaciones con Certificación ISO 9001:15

✓ Compromisos de calidad

El servicio de Isótopos Estables LIE-IRNAS se compromete a llevar a cabo y mantener un compromiso con la calidad.

Para ello, se compromete a:

- Responder al 100% de las solicitudes recibidas en un plazo de 3 días hábiles.
- Entregar el 100% de los informes de resultados de acuerdo a los plazos previamente establecidos. Los plazos se personalizarán para cada solicitud y dependerá de los servicios contratados.
- En procesos de larga duración (por ejemplo, de dos o más semanas) el servicio se compromete a mantener una comunicación constante mediante entrega de informes intermedios (al menos uno por semana de ensayo).
- Entregar el 100% de los informes definitivos en un plazo máximo de 7 días hábiles después de finalizar de los ensayos.
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en un plazo máximo de 3 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 máxima 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 servicio de Isótopos Estables LIE-IRNAS, se realizará el 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 los 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.
- **Entrega de informes intermedios.** Este indicador computará como positivo si al dividir el sumatorio del número de días en cada período entre comunicaciones, por el número de informes intermedios entregados, se obtiene un valor menor a 8 días.
- **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 asesoramiento.** Este indicador se calculará dividiendo el número de consultas respondidas en plazo por el número de consultas totales y multiplicando el resultado por 100.
- **Respuesta 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 cliente.** El cálculo de este indicador se obtendrá realizando una media de las puntuaciones

obtenidas en las encuestas 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, 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, 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 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 los Responsables de los Servicios:

LIE-IRNAS: Laboratorio de Isótopos Estables—José A. González Pérez (servicioisotopos@irnas.csic.es)
<https://www.irnas.csic.es/servicio-de-isotopos/>