



CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Laboratorio de Espectroscopía de Resonancia Magnética Nuclear “Manuel Rico”

01-2020

El Laboratorio de Espectroscopía de Resonancia Magnética Nuclear (RMN) “Manuel Rico” (LMR) es un servicio científico-técnico de la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en el Instituto de Química Física Rocasolano (IQFR), ubicado en el Campus de Serrano. El servicio se estableció formalmente en el año 2003 aunque la actividad del laboratorio del RMN se remonta a 1964. En el año 2010 fue integrado en la Red de Laboratorios e Infraestructura de la Comunidad de Madrid y desde al año 2018, el LMR forma parte de la Red de Laboratorios de Resonancia Magnética Nuclear de Biomoléculas (R-LRB) integrado en el mapa de Infraestructuras Científicas y Técnicas Singulares (ICTS) del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades (MICINN).

• Presentación

El Laboratorio de Espectroscopía de Resonancia Magnética Nuclear (RMN) “Manuel Rico” (LMR), tiene por objeto proporcionar apoyo a grupos de investigación del CSIC, Universidades, Organismos Públicos de Investigación y Empresas, en el análisis de moléculas orgánicas, productos naturales y macromoléculas biológicas en disolución, para llevar a cabo su caracterización estructural y/o dinámico. Para ello, el LMR cuenta con dos espectrómetros de RMN de 600MHz y 800MHz, ambos equipados con sondas frías de triple resonancia que permiten abordar estos análisis.

• Relación de servicios

Tiempo de medida en espectrómetro de 600 MHz: Se facilitará el acceso al espectrómetro para que el usuario lleve a cabo los experimentos de RMN.

Tiempo de medida en espectrómetro de 800 MHz: Se facilitará el acceso al espectrómetro para que el usuario lleve a cabo los experimentos de RMN.

• Compromisos de calidad

Los servicios que se recogen en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los compromisos que se describen a continuación:

Responder al 100% de las peticiones de medidas en el plazo de dos días hábiles desde la recepción de la petición.

Suministrar el 100% de los experimentos en el plazo de un día hábil desde la realización de los experimentos.

Responder al 100% de las consultas y asesoramiento técnico de los usuarios en el plazo máximo de tres días hábiles.

Lograr que el 75% de los usuarios estén satisfechos con el servicio prestado.

• Indicadores

% de peticiones respondidas en el plazo establecido respecto al total.

% de experimentos suministrados en el plazo establecido respecto al total.

% de consultas resueltas en el plazo establecido respecto al total.

% de usuarios satisfechos con el servicio prestado respecto al total (se considerará que un usuario está satisfecho si otorga una puntuación media que sea igual o mayor de 4 sobre 5).

• Participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del laboratorio pueden participar en la mejora de la presentación de los servicios mediante:

La realización de la encuesta de satisfacción que se enviará anualmente a todos los usuarios y que estarán en la web (<https://rmn.iqfr.csic.es>)

La formulación de quejas y/o sugerencias según lo dispuesto en el siguiente apartado de esta Carta de Compromiso de Calidad.

• Quejas y Sugerencias

Los usuarios podrán presentar quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento del Laboratorio de Espectroscopía de Resonancia Magnética Nuclear (RMN) “Manuel Rico” (LMR) utilizando los canales y el procedimiento que el CSIC ha establecido en su sede electrónica: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>. Los interesados recibirán una copia de su queja o sugerencia.

También se podrá descargar el formulario de quejas y sugerencias en la web del laboratorio y se le entregará al técnico responsable (Lab. RMN). Estas se remitirán a la Unidad de Calidad e Innovación del CSIC. Los usuarios que lo soliciten, recibirán una copia sellada. Así mismo los formularios pueden remitirlos a c/ Serrano, 117, 28006, Madrid. Los usuarios recibirán notificación de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

• Unidad responsable, acceso a los servicios y tarifas

Responsable de la Carta de Compromisos de Calidad

e-mail: dpantoja@iqfr.csic.es

Acceso a los servicios y tarifas

Las fichas de solicitud de servicio, información sobre las tarifas así como otra información técnica de interés, se encuentran accesibles en la página web <https://rmn.iqfr.csic.es/rmn-servicio/servicios-y-tarifas> y en la intranet del LMR <https://lmr.csic.es>.

Previo a la solicitud, el usuario deberá consultar en la web/intranet LMR, las normas de uso, pudiéndose poner en contacto con el laboratorio vía telemática, telefónica o presencial, para aclarar cualquier tipo de duda.

