

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio de Análisis y Caracterización



El Servicio de Análisis y Caracterización del Instituto Carboquímica (ICB) perteneciente a la Agencia Estatal del Consejo Superior de Investigaciones Científicas, es una unidad de apoyo a la investigación que engloba una amplia variedad de técnicas analíticas e instrumentales para la caracterización de todo tipo de materiales.

• Presentación

La misión del Servicio de Análisis y Caracterización es la realización de ensayos de laboratorio para la caracterización textural y estructural de diferentes materiales, caracterización de combustibles y la puesta a punto de nuevos métodos de análisis. Además de la realización de los ensayos, se ofrece la posibilidad a los usuarios de realizar el tratamiento e interpretación de los resultados, la elaboración de informes y la asesoría técnica.

El laboratorio presta sus servicios tanto a los investigadores del ICB, como a los investigadores de otros OPIS y Universidades, así como a empresas y particulares que lo requieran.

• Relación de servicios

Todas las prestaciones ofertadas por el servicio de Análisis se describen en la web del Instituto Carboquímica <https://www.icb.csic.es/analisis-y-caracterizacion/>. Actualmente se ofrecen los siguientes servicios a sus usuarios:

• Caracterización de combustibles

Análisis de todo tipo de combustibles: Carbones, biomasa, combustibles sólidos recuperados, biocombustibles, etc. Para ello se ofertan las siguientes prestaciones:

- Preparación de muestras.
- Análisis Inmediato, Elemental y Poder Calorífico.
- Cromatografía iónica.

• Caracterización estructural y textural

Se dispone de un amplio equipamiento instrumental para llevar a cabo una caracterización **estructural** y **textural** de materiales de distinta naturaleza (desde materiales porosos hasta materiales nanoestructurados):

- Técnicas espectroscópicas: Espectroscopía de emisión atómica (ICP-OES), Espectroscopía Fotoelectrónica de Rayos X, Espectroscopía Raman y FTIR.
- Microscopía Electrónica de Barrido (SEM-EDX).
- Difracción de Rayos X en polvo cristalino.
- Caracterización textural: Superficie específica, Porosidad, Densidad real mediante picnometría de helio y Tamaño de Partícula mediante difracción láser.
- Análisis térmico: Termogravimetría, Ensayos Térmicos Programados (TPR, TPO, TPD), con posibilidad de acoplar en ambas técnicas un Espectrómetro de Masas.

• Compromisos de calidad

El Servicio de Análisis y Caracterización establece su Política de Calidad bajo el claro objetivo de realizar las actividades necesarias para cumplir su misión con el máximo rigor técnico y científico, trabajando de manera responsable y transparente para garantizar la máxima fiabilidad y calidad de los resultados y así satisfacer plenamente las necesidades de los clientes. Para ello se compromete a:

- Dar respuesta al 100% de las consultas y solicitudes de análisis recibidas en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de la solicitud en el Servicio de Análisis.
- Realizar el 100% de los análisis en un plazo máximo de 2 semanas desde la recepción de las muestras en el servicio.
- Emitir el 100% de los informes de resultados en un plazo máximo de 1 semana desde la realización del análisis o en el plazo máximo acordado con el usuario y reflejado en el presupuesto en el caso de usuarios externos. Si por cualquier razón dicho plazo se viera modificado se notificaría al usuario vía mail.
- Realizar en plazo el 100% de las operaciones de control y mantenimiento de los equipos para asegurar la calidad de los resultados.
- Alcanzar un grado de máxima satisfacción de nuestros clientes, tanto internos, como externos (puntuación mayor o igual a 4 sobre 5).

• Indicadores

- % de la totalidad de análisis realizados en el plazo establecido.
- % de la totalidad de los informes resultados entregados a los usuarios en el plazo establecido.
- % de la totalidad de las operaciones realizadas en los equipos (mantenimiento, calibraciones y/o verificaciones) en el plazo establecido.
- % de las medias de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción superiores a 4.

La periodicidad de medición de estos indicadores será semestral, a excepción de las encuestas que se realizarán una vez al año.

- **Participación de los usuarios en la mejora de los servicios**

- **Quejas y Sugerencias**

Los usuarios podrán presentar quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento del Servicio de Análisis y Caracterización utilizando los canales y el procedimiento que el CSIC ha establecido en su sede electrónica: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>.

También podrán utilizar las encuestas de satisfacción anuales para realizar cualquier comentario.

- **Unidad responsable, acceso a los servicios y tarifas**

- **Responsable del Servicio de Análisis y Caracterización**

Dra. Ana Cristina Dueso Villalba

e-mail: cdueso@icb.csic.es

- **Acceso a los servicios y tarifas**

Los formularios de solicitud de análisis, el listado de tarifas vigentes de cada prestación, así como el procedimiento a seguir para cursar una solicitud, se encuentran accesibles en la página web: <https://www.icb.csic.es/analisis-y-caracterizacion/>

Con el fin de garantizar un buen resultado de análisis, el usuario deberá consultar en dicha web el procedimiento para el envío de muestras, así como las especificaciones de las mismas para cada prestación. En caso de duda se puede poner en contacto vía telemática en el correo muestras@icb.csic.es.

Mapa de localización

