

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



## Servicio de Análisis Térmicos

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 empresas, agencias de protección ambiental y 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: **Servicio de Análisis Térmicos** (SAT 907315) en relación con el análisis térmico de muestras sólidas, tanto **orgánicas como minerales, mediante Tg-DsC.**

## Servicio de Análisis Térmicos

El SAT forma parte de la Red de Servicios Científico-Técnicos del CSIC y su objetivo fundamental es dar soporte instrumental y técnico a grupos de investigación del IRNAS, otros centros del CSIC, universidades, así como otros centros de investigación, empresas privadas y particulares que lo soliciten. Además de este soporte analítico, el SAT ofrece asistencia técnica a empresas de gestión de residuos, agricultores y cooperativas agrícolas en relación con la mejora de la calidad de los suelos y la gestión de los subproductos.

El SAT ofrece el análisis de muestras agrícolas y medioambientales (aguas, suelos, sedimentos, plantas, aceites, enmiendas, residuos agrícolas, fertilizantes y minerales) y la obtención e interpretación de los resultados analíticos. El SAT utiliza dos técnicas instrumentales, incluyendo equipo de medición simultánea real de flujo de calor (DSC) y cambio de peso (TGA) simultáneo con auto muestreador, termo balanza de doble brazo el muestreo automático y posibilidad de elegir la atmósfera de trabajo. Cuenta también con un PC, software de control TRIOS, y un kit completo de calibración. Además, cuenta con equipo de molienda, estufa de secado y horno mufla para la determinación del contenido en materia orgánica y cenizas.

En cuanto al control de calidad, el SAT cuenta con un control interno mediante el uso de muestras de referencia, patrones de calibración estándar y patrones internos. Además, cuenta con un procedimiento riguroso de mantenimiento supervisado por Waters Instruments, y de protocolos de limpieza de los equipos y material.

PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO
• Análisis térmico con programa de calentamiento continuo en atmósfera inerte (estándar).
• Análisis térmico con programa de calentamiento personalizado en atmósfera inerte o no inerte.
• Determinación del contenido en materia orgánica volátil (MOV), Determinación del contenido en cenizas y del contenido en humedad en muestras sólidas.
• Asesoramiento y elaboración de informes analíticos.
• Análisis e interpretación de datos.

## ✓ Compromisos de calidad

El Servicio de Análisis Térmicos en relación con la caracterización y determinación de muestras orgánicas y minerales en función de su estabilidad térmica en Tg-DsC, 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 7 días hábiles.
- Entregar el 100% de los resultados en el plazo convenido con el cliente según las características de las muestras y el tipo de análisis. Dicho plazo se especificará en el email de respuesta a la solicitud.
- Entregar el 100% de los informes en el plazo de 7 días hábiles una vez finalizado el análisis de las muestras (siempre y cuando el informe sea específicamente requerido por el cliente).
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en 5 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas o reclamaciones formuladas a través del IRNAS, en un plazo máximo de 5 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 SAT, se realizará un 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 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.
- **Respuesta 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.
- **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 de 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 las 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](mailto: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

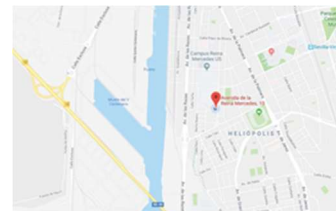
Instituto de Recursos Naturales y Agrobiología de Sevilla

Avda. Reina Mercedes, 10

41012 Sevilla

Tel. 954624711

[calidad@irnas.csic.es](mailto: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:

**Servicio de Análisis Térmicos** – José María de la Rosa Arranz.

[analisistermicos@irnas.csic.es](mailto:analisistermicos@irnas.csic.es),

[jmrosa@irnase.csic.es](mailto:jmrosa@irnase.csic.es)

<https://www.irnas.csic.es/es/servicios/analisis-termico/>