

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio de Resonancia Magnética Nuclear



El Servicio de Resonancia Magnético Nuclear (SeRMN) se enmarca dentro de la Unidad de Servicios Científicos Técnicos del CEQMA - Centro de Química y Materiales de Aragón. El CEQMA es un centro de servicios mixto de los institutos de investigación ISQCH - Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea e INMA - Instituto de Nanociencia y Materiales de Aragón, ambos institutos mixtos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Zaragoza (UNIZAR).

La Unidad de Servicios Científico Técnicos del CEQMA cuenta con un total de siete servicios dotados con avanzados equipos científicos de instrumentación, análisis, medida y ensayo, cuya misión es prestar asesoramiento y servicio a los organismos públicos y privados que lo soliciten.

• Presentación

La misión del Servicio de Resonancia Magnética Nuclear es prestar **soporte y asesoramiento** a las **empresas y organismos públicos y privados que así lo soliciten**. Todo ello basado en la transferencia de conocimiento y tecnología con fin de mejorar el tejido empresarial y científico.

Las técnicas empleadas por el servicio permiten dar soporte a numerosos sectores industriales como son la **industria química, farmacéutica, agroquímica, alimentaria o de polímeros**, así como **centros de investigación** en diversas áreas de la química, biología o bioquímica entre otros.

• Relación de servicios

El servicio de Resonancia Magnética Nuclear ofrece un conjunto de **técnicas no destructivas** que proporcionan información acerca de la **estructura y estereoquímica de compuestos orgánicos, organometálicos y biomoléculas**. En concreto, gracias a estas técnicas podemos realizar:

- Caracterización estructural de moléculas pequeñas, macromoléculas y sólidos.
- Análisis de mezclas, cuantificación e identificación de componentes.
- Estudio de mecanismos de reacciones químicas, caracterización de intermedios de reacción y obtención de parámetros cinéticos y termodinámicos de las reacciones.
- Estudio de interacciones moleculares, afinidad host-guest, reconocimiento molecular enzima-sustrato.

• Equipamiento

- Bruker AVANCE II 300 MHz de tres canales, sondas QNP (^{13}C - ^{19}F - ^{31}P / ^1H), TXI (^1H / BB / ^{31}P) y equipado con un muestreador automático.
- Bruker AVANCE III 300 MHz de dos canales, sonda BBOF ($\text{BB}/^1\text{H}$).
- Bruker AVANCE 400 MHz de dos canales, sondas iProbe HR-BBOF(^1H / ^{19}F / BB), BBO ($\text{BB}/^1\text{H}$), BBI (^1H / BB), CP-MAS (BB), HR-MAS ($\text{BB}/^1\text{H}$).
- Bruker AVANCE 400 MHz de dos canales, sonda QNP (^{13}C - ^{19}F - ^{31}P / ^1H) y equipado con un muestreador automático.
- Bruker AVANCE III 400 MHz Wide Bore de dos canales, sondas CP-MAS 4mm ($\text{BB}/^1\text{H}$), Goniométrica de monocristal (BB), FAST-MAS 2,5 mm ($\text{BB}/^1\text{H}$ / ^{19}F).
- Bruker AVANCE 500 MHz de tres canales, sondas BBI (^1H / BB), TBO ($\text{BB}/^1\text{H}$ / ^{13}C).

• Compromisos de calidad

La Unidad de Servicios Científico Técnico del CEQMA asume el compromiso de satisfacer los siguientes requisitos de los usuarios, tanto técnicos, como de gestión:

- Responder al 100% de las solicitudes recibidas en un plazo establecido de dos días hábiles.
- Enviar el 100% de los informes con los resultados del servicio solicitado en el plazo acordado previamente con el cliente.
- Contestar al 100% de las reclamaciones y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados en el plazo de 20 días hábiles.
- Conseguir el 80% de satisfacción global de los usuarios respecto del servicio.

• Indicadores

Para conocer el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el servicio, se medirán y analizarán, de manera anual, los siguientes indicadores:

- Porcentaje de solicitudes del servicio respondidas dentro del tiempo establecido.
- Porcentaje de informes con los resultados del servicio enviados en el plazo establecido previamente con el cliente.
- Porcentaje de respuesta a las reclamaciones y quejas dentro del plazo establecido.
- Porcentaje de usuarios encuestados satisfechos o muy satisfechos con el servicio prestados.

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

- **Quejas, Sugerencias y Felicitaciones**

Los usuarios pueden participar en la mejora continua del funcionamiento del Servicio de Resonancia Magnética Nuclear a través de los siguientes canales:

- Felicitaciones: mediante el correo electrónico: servicios.ceqma@unizar.es
- Quejas y/o sugerencias: utilizando los canales y 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**

- **Contacto y localización**

Persona responsable: Dr. Tomás Tejero.

Personal técnico: Raquel Collados Collados.

Ángel Jimeno Marco.

Dirección postal: Servicio de Resonancia Magnética Nuclear. Centro de Química y Materiales de Aragón. Facultad de Ciencias. Universidad de Zaragoza. C/ Pedro Cerbuna 12, 50009 Zaragoza.

Correo electrónico: rmn@unizar.es

Teléfono: 976 76 27 78



- **Horarios, precios, condiciones técnicas y solicitudes**

Los horarios, precios y condiciones técnicas de la prestación del servicio tales como requisitos de las muestras y forma de envío se encuentran disponibles en la página web del servicio:

<https://www.csic.es/es/investigacion/catalogo-de-servicios-cientifico-tecnico/idades-de-servicio/servicio-de-resonancia>