

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Servicio de Cromatografía y Espectroscopía



El Servicio de Cromatografía y Espectroscopía (SeCrEs) es un servicio propio del Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea (ISQCH), instituto mixto del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Zaragoza (UNIZAR).

El SeCrEs, junto con los otros seis servicios de la Unidad de Servicios Científico Técnico del Centro de Química y Materiales de Aragón, CEQMA (ISQCH-INMA), centro mixto CSIC y Universidad de Zaragoza, están 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 Cromatografía y Espectroscopía es prestar **soporte y asesoramiento** de un modo innovador a las **empresas y organismos públicos y privados que así lo soliciten**. Todo ello basado en la transferencia de conocimiento y tecnología con el fin de mejorar el desarrollo del propio servicio y del tejido científico y empresarial.

SeCrEs es una unidad multidisciplinar, abierta tanto a la comunidad científica como a la industria. Las técnicas empleadas permiten dar soporte a la **investigación académica** y a los centros de investigación, así como al **sector industrial**, principalmente al sector químico general (**polímeros y biopolímeros, pinturas, colorantes, materiales inorgánicos, cerámicas, cosmética, aromas, petroquímica**, etc.), y a las industrias farmacéutica, veterinaria, agroquímica y alimentaria, entre otras.

• Relación de servicios

El Servicio de Cromatografía y Espectroscopía dispone de un completo equipamiento cromatográfico, tanto para muestras volátiles (cromatografía de gases CG), como para muestras no volátiles (cromatografía de líquidos HPLC y GPC), así como de espectroscopía UV/Vis/NIR, FTIR y Raman, que permite realizar la determinación cualitativa y cuantitativa de gran variedad de compuestos, así como la caracterización de una gran diversidad de sustancias y materiales.

Las principales aplicaciones son:

- **Separación, identificación y cuantificación** de sustancias simples o mezclas complejas, **mediante técnicas cromatográficas**, tanto para sustancias volátiles como para sustancias no volátiles.
- **Análisis de masa por GPC/GFC** sin calibración con patrones **y caracterización estructural** de polímeros y biopolímeros.
- **Caracterización de materiales** (orgánicos, inorgánicos o composites), nanomateriales, biomateriales, polímeros, catalizadores y otros por **técnicas espectroscópicas**.
- **Estudios de quiralidad** de sustancias por técnicas cromatográficas y espectroscópicas.

Se realizan, además, labores de **asesoría tecnológica**.

• Compromisos de calidad

La Unidad de Servicios Científico Técnico del ISQCH 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 prestado.

• 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 Cromatografía y Espectroscopía a través de los siguientes canales:

- Felicitaciones: mediante el correo electrónico: servicos.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

Servicio de Cromatografía y Espectroscopía.

Persona responsable: Dra. Clara I. Herrerías Larripa.

Persona de contacto: Dr. Eugenio Vispe Palacín.

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

Correo electrónico: secres@unizar.es

Teléfono: 876 55 32 90



○ Horarios, precios, condiciones técnicas y solicitudes

Los horarios, y condiciones técnicas de la prestación del servicio tales como requisitos de las muestras y forma de envío se acordarán con el Servicio. Los precios y formulario de solicitud se encuentran disponibles en la página web del servicio: <http://isqch.unizar-csic.es/ISQCHportal/servicios.do?pag=115|112>

Existen precios especiales para OPIs, centros del CSIC y de la Universidad de Zaragoza.