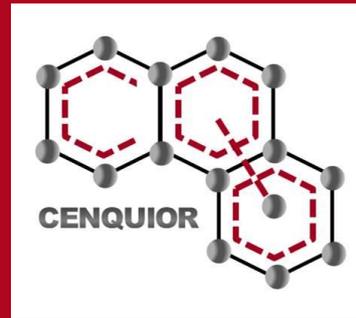




# CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

## Servicio de Microanálisis del CENQUIOR



El Servicio de Microanálisis forma parte de los Servicios Científico-Técnicos del Centro de Química Orgánica Lora-Tamayo (CENQUIOR), perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

### • **Presentación**

El Servicio de Microanálisis del CENQUIOR tiene por objeto proporcionar apoyo a grupos de investigación del CSIC, de otros Organismos Públicos de Investigación, Universidades y centros privados en la determinación de los elementos carbono, hidrógeno, nitrógeno y azufre mediante análisis elemental por combustión.

### • **Relación de servicios**

#### • **Análisis elemental C, H, N, S.**

Determinación del porcentaje total de C, H, N y S en muestras sólidas, líquidas y viscosas mediante análisis elemental por combustión.

### • **Compromisos de calidad**

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

- Emitir los resultados en 3 días hábiles desde la recepción de las muestras.
- Lograr que la satisfacción de los usuarios sobre el servicio prestado sea mayor del 90%.
- Mantener la página web del servicio actualizada, incorporando los cambios aprobados en un plazo máximo de 3 días hábiles tras la aprobación.



## • Indicadores

- % anual de resultados emitidos en el plazo establecido.
- % anual de usuarios satisfechos con respecto al total. (Se considerará que un usuario está satisfecho si otorga una puntuación igual o mayor de 4 sobre 5 a la hora de valorar los servicios prestados).
- % de documentos e información actualizados en la página web en el plazo establecido.

## • Participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios del Servicio pueden participar en la mejora de la prestación de los mismos mediante:

- las encuestas de evaluación de satisfacción que se enviarán anualmente a todos los usuarios.
- la formulación de quejas y/o sugerencias según lo dispuesto en esta Carta de Compromisos de Calidad.

## • Quejas y Sugerencias

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

Si lo prefieren, los usuarios podrán solicitar el formulario de quejas y/o sugerencias impreso en papel en el laboratorio 038 del CENQUIOR. Este impreso podrá presentarse por correo ordinario a la Unidad de Calidad del CSIC (Calle Pinar 25, 28006 Madrid), notificándose al interesado 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: [egd@cenquior.csic.es](mailto:egd@cenquior.csic.es)

### • Acceso a los servicios y tarifas

En la página web del Servicio de Microanálisis del CENQUIOR (<http://www.cenquior.csic.es/es/microanalisis>) se pueden consultar las tarifas y descargar la ficha de solicitud de análisis.



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

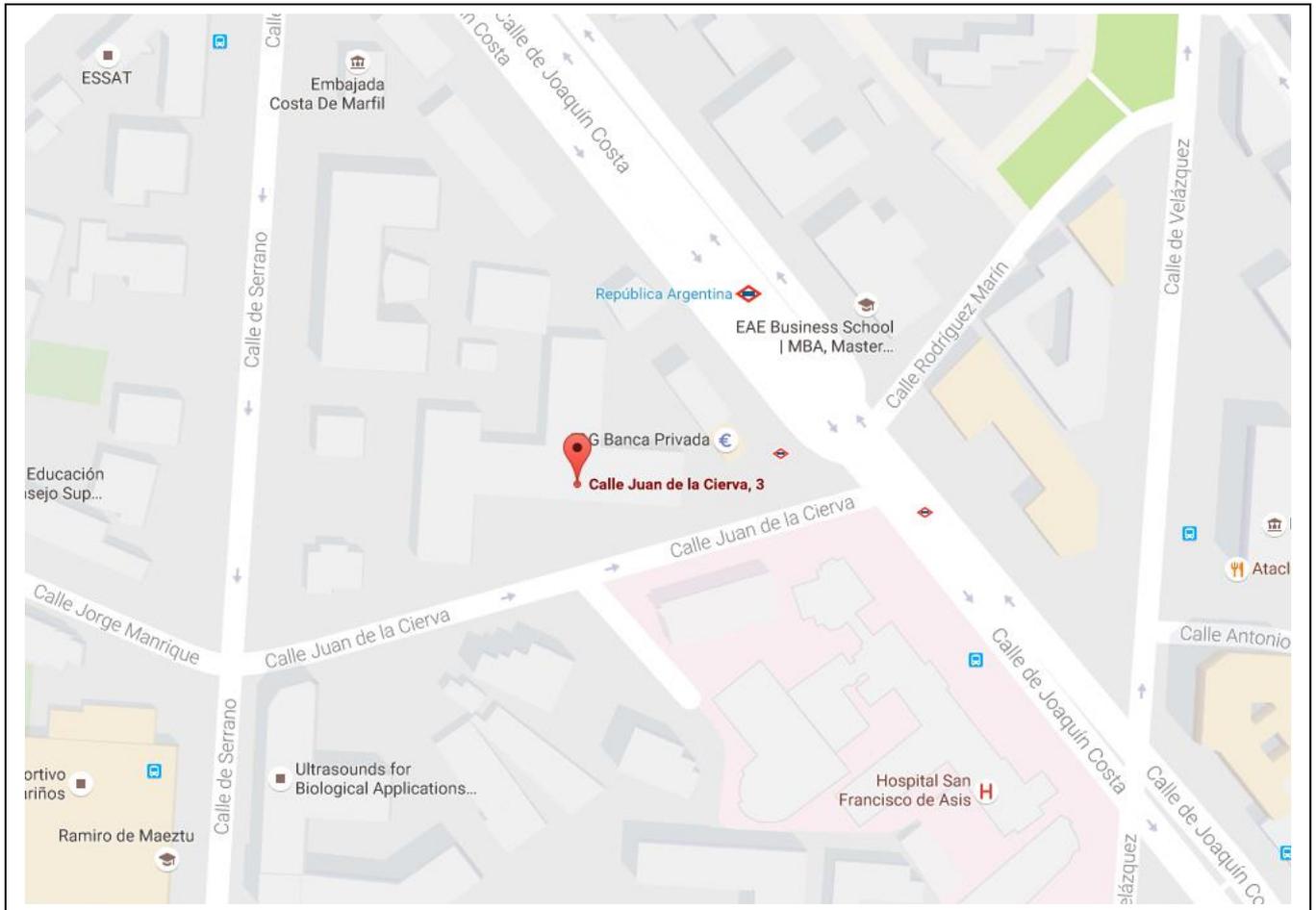
MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA  
Y COMPETITIVIDAD



CSIC

Previo a la solicitud de las muestras y con el fin de garantizar un buen resultado del análisis el usuario deberá consultar en la web del Centro las normas de uso, pudiéndose poner en contacto con el Servicio vía telemática, telefónica o presencial, para aclarar cualquier tipo de duda.

## Mapa



Servicio de Microanálisis  
Centro de Química Orgánica "Lora-Tamayo"  
C/ Juan de la Cierva, 3 • 28006 • Teléfono: 91 562 29 00  
[www.cenquior.csic.es](http://www.cenquior.csic.es)  
[microanalisis@cenquior.csic.es](mailto:microanalisis@cenquior.csic.es)