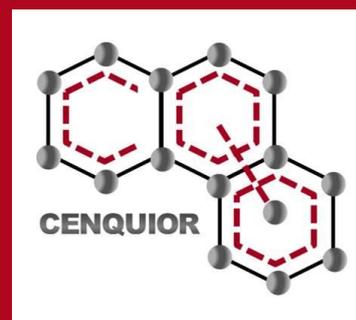




# CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

## Servicio de Espectrometría de Masas



El Servicio de Espectrometría de Masas es un Servicio Científico-Técnico del Centro de Química Orgánica 'Lora-Tamayo' (CENQUIOR), perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

### • Presentación

El Servicio de Espectrometría de Masas tiene como objetivo fundamental proporcionar apoyo tanto a los Institutos que comparten sede con el CENQUIOR (usuarios internos) como a usuarios externos de otros Organismos Públicos de Investigación, Universidades y empresas privadas.

El equipamiento del Servicio de Espectrometría de Masas del CENQUIOR ofrece la posibilidad de realizar distintos tipos de análisis en función del modo de ionización elegido: impacto electrónico (EI), ionización química a presión atmosférica (APCI) o electrospray (ESI). Asimismo, en el caso de ESI y APCI permite la realización del análisis de la muestra mediante inyección directa o bien acoplada a cromatografía de líquidos.

### • Relación de servicios

#### • Análisis mediante ionización por impacto electrónico (EI).

Esta técnica produce la ionización de la molécula mediante la pérdida de un electrón de la misma, generando un catión radical que lleva la información de la masa molecular del compuesto. Es una técnica dura en la que se generan iones fragmento que proporcionan información estructural del compuesto.

#### • Análisis mediante ionización química a presión atmosférica (APCI) o Electrospray (ESI) por inyección directa.

Las técnicas de ESI y APCI son técnicas de ionización muy blandas que no producen apenas fragmentación en la molécula de interés. Se observan los iones  $(M+H)^+$  y  $(M-H)^-$  según se trabaje en modo positivo o negativo.

#### • Análisis con separación previa: LC-MS (APCI o ESI).



El equipamiento del Servicio de Espectrometría de Masas del CENQUIOR, en el caso de la ionización por APCI o ESI, ofrece la posibilidad de realizar el análisis de la muestra mediante inyección directa o bien acoplada a cromatografía de líquidos. La técnica LC-MS combina las ventajas de la separación cromatográfica con las de la espectrometría de masas. La información estructural que proporciona el espectrómetro de masas sobre los compuestos separados permite su identificación y cuantificación, incluso si se encuentran en matrices complejas.

## • **Compromisos de calidad**

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

- Realizar los experimentos solicitados por los usuarios en un plazo máximo de 2 días hábiles desde la recepción de las solicitudes.
- En los casos que sea necesario, emitir los informes correspondientes en un plazo máximo de 5 días hábiles desde la obtención de los resultados.
- Lograr que la cantidad de usuarios satisfechos con los servicios prestados sea mayor del 85%.

## • **Indicadores**

- % de experimentos realizados en el plazo establecido.
- % de informes emitidos en el plazo establecido.
- % 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).

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

Los usuarios del Servicio de Espectrometría de Masas pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La presentación de quejas o sugerencias empleando los medios que se describen en el apartado siguiente.
- La realización de las encuestas de satisfacción que les serán enviadas anualmente y analizadas posteriormente por el responsable de Calidad.

## • **Quejas y Sugerencias**

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



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA, INDUSTRIA  
Y COMPETITIVIDAD



CSIC

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**

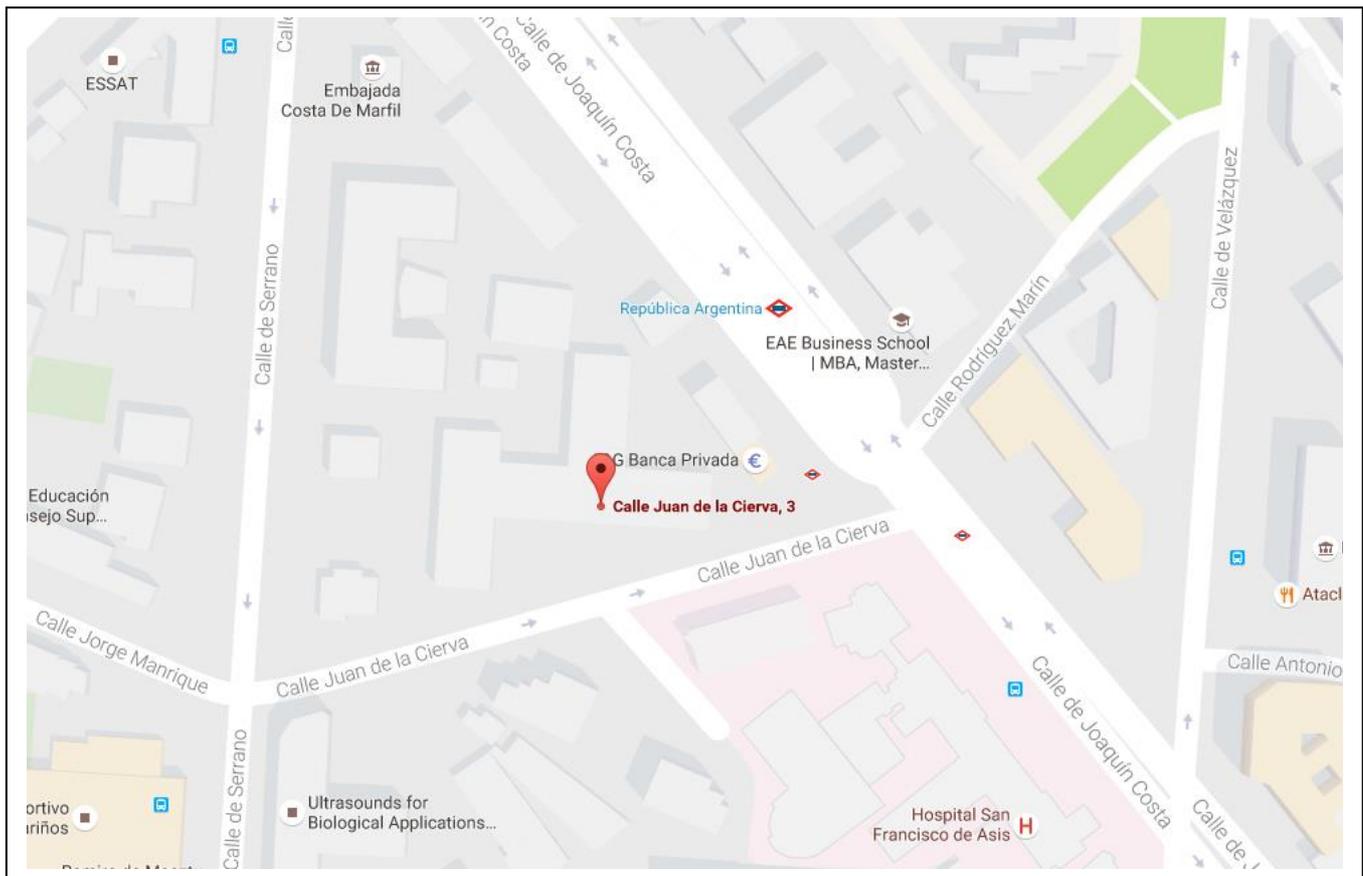
- **Responsable de la Carta de Compromisos de Calidad**

e-mail: [egd@cenquior.csic.es](mailto:egd@cenquior.csic.es)

- **Acceso a los servicios y tarifas**

Las fichas de solicitud de servicios, información sobre las tarifas así como otra información técnica de interés, se encuentran accesibles en la página web: <http://www.cenquior.csic.es/es/masas/presentacion>

### Mapa



Servicio de Espectrometría de Masas  
CENTRO DE QUÍMICA ORGÁNICA 'LORA-TAMAYO' (CENQUIOR)  
C/ Juan de la Cierva, 3, 28006 Madrid • Teléfono: 91 562 29 00  
[www.cenquior.csic.es](http://www.cenquior.csic.es)  
[masas@cenquior.csic.es](mailto:masas@cenquior.csic.es)