

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

Unidad de Fluorescencia RX



La Unidad de Fluorescencia RX forma parte de los Servicios Científico-Técnicos del Instituto Andaluz de Ciencias de la Tierra (IACT), Centro Mixto perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y a la Universidad de Granada (UGR).

• Presentación

La Unidad de Fluorescencia RX del Servicio de Análisis Instrumental del IACT, tiene por objeto proporcionar apoyo a grupos de investigación del CSIC, Universidades, Organismos Públicos de Investigación y Empresas Privadas, en la determinación de elementos químicos mayoritarios (%) y trazas (ppm) presentes en una muestra de rocas silicatadas, rocas carbonatadas y materiales de similar naturaleza, mediante espectroscopía de fluorescencia de rayos X (XRF).

• Relación de servicios

- Análisis cuantitativo de ELEMENTOS MAYORITARIOS (y algunos elementos traza) en MATRICES SILICATADAS y L.O.I (Pérdidas por calcinación).- SiO_2 , TiO_2 , Al_2O_3 , Fe_2O_3 , MnO , MgO , CaO , Na_2O , K_2O , P_2O_5 , Zr, Sr, Ni, Cr.
- Análisis cuantitativo de ELEMENTOS MAYORITARIOS en MATRICES CARBONATADAS y L.O.I (Pérdidas por calcinación).- SiO_2 , TiO_2 , Al_2O_3 , Fe_2O_3 , MnO , MgO , CaO , Na_2O , K_2O , P_2O_5 .
- Análisis cuantitativo de ELEMENTOS TRAZA en MATRICES SILICATADAS y L.O.I (Pérdidas por calcinación).- V, Cr, Co, Ni, Cu, Zn, Ga, Rb, Sr, Y, Zr, Nb, Ba, Pb, Th.
- Análisis cualitativo de ELEMENTOS MAYORITARIOS Y TRAZA y L.O.I (Pérdidas por calcinación).-

• Compromisos de calidad

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

Los plazos indicados se contabilizarán por cada conjunto de muestras, entendiéndose por conjunto un máximo de 40 muestras.

- Realizar el 100% los análisis, por conjunto de muestras, en un plazo máximo 5 días hábiles, desde el inicio del trabajo solicitado.
- Entregar el 100% de los resultados al usuario en el plazo de 1 día hábil, desde la realización del análisis del conjunto de muestras.
- Responder al 100% de las consultas y asesoramiento técnico de los usuarios, en el plazo máximo de 2 días hábiles desde el momento en que se produzcan.
- Lograr que el 85% de los usuarios estén satisfechos con el servicio prestado.

• Indicadores

- % de análisis realizados, por conjunto de muestras, en el plazo establecido respecto al total.
- % de informes emitidos en el plazo establecido respecto al total.
- % de consultas resueltas en el plazo establecido respecto al total.
- % de usuarios satisfechos con el servicio prestado respecto al total (se considerará que un usuario está satisfecho si otorga una puntuación media que sea igual o mayor de 4 sobre 5).

La periodicidad de medición de estos indicadores será anual.

• Participación de los usuarios en la mejora de los servicios

Los usuarios de la Unidad de Fluorescencia RX pueden participar en la mejora de la prestación de los servicios mediante:

- La realización de las encuestas de satisfacción que estarán en la Intranet del IACT.
- La formulación de quejas y/o sugerencias según lo dispuesto en el siguiente apartado de esta Carta de Compromisos de Calidad.

• Quejas y Sugerencias

Los usuarios podrán presentar quejas y/o sugerencias sobre el funcionamiento de la Unidad de Fluorescencia RX del IACT 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

• Responsable de la Carta de Compromisos de Calidad

e-mail: amparo.salido@iact.ugr-csic.es

• Acceso a los servicios y tarifa

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.iact.ugr-csic.es/contenido_es/cientifico-tecs/fluorescencia.html y en la Intranet del IACT.

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/Intranet del IACT, las normas de uso, pudiéndose poner en contacto con la Unidad vía telemática, telefónica o presencial, para aclarar cualquier tipo de duda.

Mapa de localización



Servicios Científico-Técnicos de Análisis Instrumental
Unidad de Fluorescencia RX

Instituto Andaluz de Ciencias de la Tierra

Avda.de las Palmeras,4 •18100 Armilla (Granada) • Teléfono: 958230000 Ext.190038

<http://www.iact.ugr-csic.es>