

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 Instituto de Nanociencia y Materiales de Aragón (INMA), y del Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea (ISQCH), ambos institutos mixtos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Zaragoza (UNIZAR).

La Unidad de Servicios Científico Técnico del INMA y del ISQCH 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 (BB/ ^1H).
- Bruker AVANCE 400 MHz de dos canales, sondas iProbe HR-BBOF(^1H / ^{19}F /BB), BBO (BB/ ^1H), BBI (^1H /BB), CP-MAS (BB), HR-MAS (BB/ ^1H).
- 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 (BB/ ^1H), Goniométrica de monocristal (BB), FAST-MAS 2,5 mm (BB/ ^1H / ^{19}F).
- Bruker AVANCE 500 MHz de tres canales, sondas BBI (^1H /BB), TBO (BB/ ^1H / ^{13}C).

• Compromisos de calidad

La Unidad de Servicios Científico Técnico del INMA y 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 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.

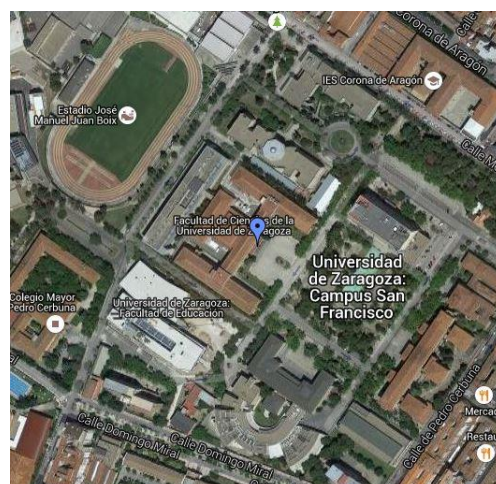
Personal técnico: Raquel Collados Collados.

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/unidades-de-servicio/servicio-de-resonancia>