

CARTA DE COMPROMISO DE CALIDAD

SERVICIO SOFT-ICMAB/U6-NANBIOSIS



• PRESENTACIÓN

El Servicio Soft del ICMAB-CSIC (Soft Materials Service) (<https://icmab.es/soft>) se sitúa en el Instituto de Ciencia de Materiales de Barcelona (ICMAB-CSIC). El instituto ICMAB-CSIC, como su nombre indica pertenece al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), una Agencia Estatal cuya misión es el fomento, la coordinación, el desarrollo y la difusión de la investigación científica y tecnológica, de carácter multidisciplinar, con el fin de contribuir al avance del conocimiento y al desarrollo económico, social y cultural, así como a la formación de personal y al asesoramiento a entidades públicas y privadas en estas materias.

El ICMAB-CSIC es un centro de investigación multidisciplinar centrado en la investigación de vanguardia en materiales funcionales avanzados principalmente en los campos de la energía, electrónica y nanomedicina. Este instituto cuenta con la acreditación de Excelencia Severo Ochoa, acreditación concedida por el Ministerio de Ciencia e Innovación a estructuras organizativas que cuentan con programas de investigación de frontera y altamente competitivos, y que se encuentran entre los mejores del mundo en sus respectivas áreas científicas (<https://www.ciencia.gob.es/portal/site/MICINN/menuitem.7eeac5cd345b4f34f09dfd1001432ea0/?vgnnextoid=cba733a6368c2310VgnVCM1000001d04140aRCRD>). El instituto ICMAB-CSIC se encuentra en el Campus de la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB), en Bellaterra (Barcelona).

Este servicio está asociado a la infraestructura científico técnica singular Nanbiosis (<https://www.nanbiosis.es/platform-units/>) a través de la plataforma 2 (Biomaterials and Nanomaterials production), unidad 6 (Biomaterial processing and Nanostructuring Unit). Nanbiosis es una de las 29 ICTS (Infraestructuras Científico Técnicas Singulares) reconocidas por el Consejo de Política Científica, Tecnológica e Innovación (CPCTI) del Ministerio de Ciencia, Innovación y Universidades, que está orientada a aplicaciones médicas, y que ofrece un servicio completo y de fácil acceso para aquellas empresas e instituciones de investigación relacionadas con el diseño y producción de biomateriales y nanomateriales.

El servicio Soft del ICMAB-CSIC/Unidad6 de Nanbiosis está dirigido por investigadores de la unidad de investigación del ICMAB 'Nanomol'. La Agencia para la Competitividad de la Empresa de la Generalitat de Catalunya (ACCIÓ) renovó la acreditación TECNIO a Nanomol en el 2020. Nanomol forma parte del Centro de Investigación Biomédica en Red (CIBER) en el área de Bioingeniería, Biomateriales y Nanomedicina.

El Servicio Soft del ICMA-B-CSIC/Unidad6 de Nanbiosis tiene como objetivo ofrecer los servicios de caracterización de materiales moleculares blandos micro- y nanoestructurados. Para ello, la unidad cuenta con varios laboratorios, todos perfectamente equipados con el fin de satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

• RELACIÓN DE SERVICIOS

- 1.- Estudios de estabilidad** (Equipo: Turbiscan Lab; Formulaction).
- 2.- Análisis de la distribución de tamaño y concentración de partículas** (Equipo: Nanosight NS300; Malvern Instruments).
- 3.- Distribución de tamaño de partículas** (de 0.1 a 3500 micras) – (Equipo: Mastersizer 2000; Malvern Instruments).
- 4.- Medidas de distribución de tamaño de partículas** (de 0.6 a 6000 nm), Z-Potencial y peso molecular con DLS-NIBS (Equipo: Zetasizer Nano ZS; Malvern Instruments).
- 5.- Medidas de volumen y densidad de sólidos porosos y polvos** (Equipo: Picnómetro de Helio Ultrapyc 1200e; Quantachrome Instruments).
- 6.- Pruebas de densidad aparente y empaquetamiento en polvo** (Equipo: Autotap; Quantachrome Instruments).
- 7.- Medida de interacciones biomoleculares** en solución por ITC (Isothermal Titration Calorimetry) – (Equipo: VP-ITC; GE HealthCare-Microcal).

• COMPROMISOS DE CALIDAD

El Servicio Soft/U6 se responsabiliza de ofrecer prestaciones con las máximas garantías de calidad. Para ello, el Servicio se compromete a:

- Responder al 100% de las solicitudes recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Entregar el 100% de los informes de resultados en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico recibidas en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas y/o sugerencias recibidas a través del apartado de quejas y sugerencias del Servicio Soft/U6 en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Responder al 100% de las quejas y/o sugerencias recibidas a través de la sede del CSIC en un plazo máximo de 5 días hábiles.
- Alcanzar un grado de máxima satisfacción del cliente (puntuación mayor o igual a 8 sobre 10).

• INDICADORES

Con el fin de evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos de calidad por parte del Servicio Soft/U6, se realizará el seguimiento semestral de los siguientes indicadores:

- *Respuesta solicitudes.* Número de solicitudes respondidas en el plazo establecido respecto al número de solicitudes totales y multiplicado por 100.
- *Entrega resultados.* Número de informes de resultados entregados en el plazo establecido respecto al número de solicitudes totales y multiplicado por 100.
- *Respuesta asesoramiento.* Número de consultas de asesoramiento técnico respondidas en el plazo establecido respecto al número de consultas de asesoramiento técnico totales y multiplicado por 100.
- *Respuesta quejas y/o sugerencias.* Número de quejas y/o sugerencias respondidas en el plazo establecido respecto al número total de quejas y/o sugerencias recibidas y multiplicado por 100.
- *Satisfacción cliente.* Media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas que se entregan a los usuarios junto con el informe de resultados en una escala de 0 a 10.

• PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LOS SERVICIOS, QUEJAS Y SUGERENCIAS

En el Servicio Soft/U6 nos esforzamos constantemente en satisfacer a nuestros usuarios, para ello el servicio dispone de dos canales para que puedan comunicarnos sus quejas y/o sugerencias. Por un lado, el servicio envía semestralmente encuestas de satisfacción; por otro, pueden ponerse en contacto en cualquier momento a través del correo calidad.nanomol@icmab.es.

Las estadísticas sobre la satisfacción de los clientes quedarán registradas en el informe anual de la revisión por la dirección.

• UNIDAD RESPONSABLE, ACCESO A LOS SERVICIOS Y TARIFAS

Toda la información sobre nuestros servicios se encuentra en las siguientes páginas web:

- <https://icmab.es/soft>
- <https://www.nanobiosis.es/portfolio/u6-biomaterial-processing-and-nanostructuring-unit/>

Para solicitar el servicio debe contactar con el responsable del mismo a través del correo: servicios.soft@icmab.es. Cualquier información referente a los requisitos de las muestras, la forma de envío, su gestión o similar, deben de ser especificados por el cliente con el fin de poder prestar la máxima calidad en nuestros servicios.

Puede consultar nuestras tarifas enviando un correo a servicios.soft@icmab.es en el caso del Servicio Soft.

La direcció postal del servicio Soft es:

Carrer dels Til·lers, s/n

Campus de la UAB, 08193, Bellaterra (Barcelona), España

Teléfono: +34 935 801 853 (extensión 338)

