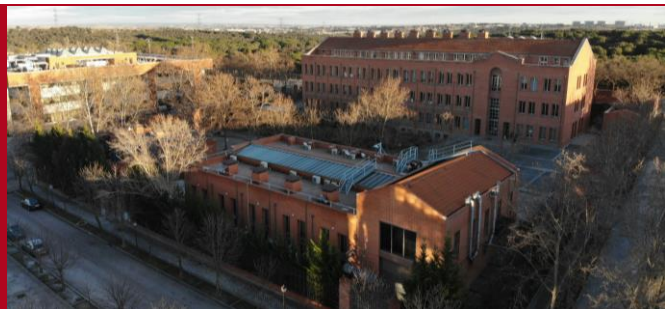


## CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

# LABORATORIO DE ANÁLISIS TÉRMICO – GRUPO DE TAMICES MOLECULARES (ICP – CSIC)



El Grupo de Tamices Moleculares (GTM) es un laboratorio de investigación del Instituto de Catálisis y Petroleoquímica (ICP) perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

El trabajo de este laboratorio está centrado en el estudio de materiales micro, meso y macroporosos con potenciales propiedades catalíticas. Junto con estas tareas, el Laboratorio caracteriza diversas sustancias químicas y una amplia variedad de materiales mediante dos técnicas: análisis térmico gravimétrico y diferencial; prestando servicio no solamente al propio Grupo sino también a otros Institutos/Centros del CSIC, otros OPI's, a Universidades y a empresas de diversas áreas científico – tecnológicas.

### • Presentación

El Grupo de Tamices Moleculares (GTM) es un laboratorio de investigación del ICP cuyo trabajo está centrado en el estudio de materiales micro, meso y macroporosos con potenciales propiedades catalíticas. Junto con estas tareas, el Laboratorio caracteriza diversas sustancias químicas y una amplia variedad de materiales mediante dos técnicas: análisis térmico gravimétrico (TGA 7 PerkinElmer) y diferencial (DTA 7 PerkinElmer); prestando servicio no solamente al propio Grupo sino también a otros Institutos/Centros del CSIC, otros OPI's, a Universidades y a empresas de diversas áreas científico – tecnológicas.

Desde el año 2007 forma parte de la Red de Laboratorios e Infraestructuras de la Comunidad de Madrid (número de referencia 205), y desde el año 2008 tiene implementado bajo la norma UNE-EN ISO 9001 un Sistema de Gestión de la Calidad certificado por AENOR para el análisis de materiales sólidos (orgánicos, inorgánicos, poliméricos y metales) mediante la técnica de análisis térmico gravimétrico (ATG) (Registro ER 0305/2008).



ER-0305/2008

ALCANCE: Realización de análisis de materiales sólidos (orgánicos, inorgánicos, poliméricos y metales) mediante la técnica de análisis térmico gravimétrico (ATG)



Nº Registro: 205

## • Relación de servicios

Con el fin de resolver los problemas de caracterización superficial de los nuevos materiales y catalizadores desarrollados por los usuarios internos y externos del Instituto de Catálisis y Petroleoquímica, el Laboratorio de Análisis Térmico del Grupo de Tamices Moleculares ha diseñado, desarrollado y puesto a punto las siguientes técnicas de análisis:

<i>Técnica de Caracterización</i>	<i>Fundamento</i>	<i>Aplicaciones</i>
Análisis Térmico Gravimétrico (ATG)	Determinación de la pérdida o ganancia de masa de un material en función de la temperatura o el tiempo, en una atmósfera controlada	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descomposición térmica de materiales orgánicos, inorgánicos o poliméricos.</li> <li>- Corrosión en distintas atmósferas a elevadas temperaturas.</li> <li>- Reacciones en estado sólido.</li> <li>- Calcinación y tostado de minerales.</li> <li>- Destilación y evaporación de líquidos.</li> <li>- Pirólisis de carbón, petróleo y maderas.</li> <li>- Estabilidad térmica de polímeros.</li> <li>- Contenido de aditivos en plásticos.</li> <li>- Determinación de humedad, contenido en volátiles o cantidad de cenizas.</li> <li>- Determinación de la pureza y composición de fármacos</li> </ul>

## • Compromisos de calidad

En su **Política de Calidad**, el Grupo de Tamices Moleculares define los objetivos generales en materia de calidad y asume el compromiso de satisfacer los requisitos de los usuarios, tanto los técnicos (exactitud, precisión, claridad, etc.) como los relativos a la propia gestión (diligencia en la ejecución de los ensayos, inmediatez en la información de los resultados, atención al cliente, etc.).

La definición y revisión de los objetivos particulares se realiza anualmente en la reunión de revisión por la Alta Dirección del Sistema de Calidad.

Con el fin de controlar los procesos principales del Grupo de Tamices Moleculares, se han establecido entre otros, los siguientes compromisos:

- Responder al 100 % de las solicitudes de análisis térmico gravimétrico (ATG) recibidas de clientes externos en el plazo de dos días hábiles.
- Enviar el 100 % de los informes de ATG a los clientes externos dentro del plazo acordado.
- Analizar todas las quejas y sugerencias recibidas a través de la participación de los usuarios en los canales establecidos, así como las iniciativas de mejora planteadas internamente, para implantar al menos dos acciones de mejora anualmente.
- Lograr que el 80 % de los clientes externos estén muy satisfechos o satisfechos con el servicio prestado de forma general.

## • Indicadores

Con el objetivo de conocer la capacidad para alcanzar los resultados planificados, el Laboratorio de Análisis Térmico del Grupo de Tamices Moleculares lleva a cabo el seguimiento y la medición de los procesos fundamentales del Sistema de Gestión de la Calidad mediante el establecimiento de indicadores de calidad:

- Responder al 100 % de las solicitudes de análisis térmico gravimétrico (ATG) recibidas de clientes externos en el plazo de dos días hábiles.
- Enviar el 100 % de los informes de ATG a los clientes externos dentro del plazo acordado.
- Analizar todas las quejas y sugerencias recibidas a través de la participación de los usuarios en los canales establecidos, así como las iniciativas de mejora planteadas internamente, para implantar al menos dos acciones de mejora anualmente.
- Lograr que el 80 % de los clientes externos estén muy satisfechos o satisfechos con el servicio prestado de forma general.

El análisis de los resultados de estos indicadores se lleva a cabo anualmente en la reunión de revisión por la Alta Dirección del ICP.

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

Los usuarios del Laboratorio de Análisis Térmico del Grupo de Tamices Moleculares pueden participar en la mejora continua de los servicios prestados mediante:

- Las encuestas de satisfacción que el Servicio envía a sus usuarios externos, y que son periódicamente analizadas.
- La formulación de quejas y sugerencias a través de la sede electrónica del CSIC (<https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>)

Dichas quejas y sugerencias permitirán al servicio identificar nuevas áreas de mejora e implantar las acciones oportunas.

- **Unidad responsable, acceso a los servicios y tarifas**

Para solicitar la realización de un análisis, el usuario deberá cumplimentar la solicitud disponible en la página web del Laboratorio de Análisis Térmico del Grupo de Tamices Moleculares (<https://icp.csic.es/es/investigacion/grupos-de-investigacion/tamices-moleculares/laboratorio-de-analisis-termico-del-gtm/>) y enviarla a la siguiente dirección de correo electrónico [esastre@icp.csic.es](mailto:esastre@icp.csic.es). Asimismo, en la web se encuentran disponibles las tarifas a aplicar.

Se aconseja consultar con el **Director Técnico** del laboratorio las condiciones de análisis, así como la elaboración de presupuestos y ofertas especiales:

D. Enrique Sastre de Andrés

e-mail: [esastre@icp.csic.es](mailto:esastre@icp.csic.es)

Teléfono: 91 585 4795

