

CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

SERVICIO DE ANÁLISIS TÉRMICO



El Servicio de Análisis Térmico (SAT), se enmarca dentro de la Unidad de Servicios Científicos Técnicos del CEQMA - Centro de Química y Materiales de Aragón. El CEQMA es un centro de servicios mixto de los institutos de investigación ISQCH - Instituto de Síntesis Química y Catálisis Homogénea e INMA - Instituto de Nanociencia y Materiales de Aragón, ambos institutos mixtos del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) y la Universidad de Zaragoza (UNIZAR).

La Unidad de Servicios Científico Técnico del CEQMA 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 Análisis Térmico es prestar **soporte y asesoramiento** de un modo innovador, tanto a los institutos con los que comparte sede, como a usuarios de otros Organismos Públicos de Investigación, Universidades y empresas que así lo soliciten. Todo ello basado en la transferencia de conocimiento y tecnología con fin de mejorar el desarrollo del propio servicio y del tejido empresarial y científico.

Las técnicas empleadas por el servicio permiten dar soporte a numerosos **sectores industriales** como:

-**Centros de investigación** en áreas de química, física de materiales, ciencia e ingeniería de materiales, ciencia de polímeros, nanomateriales, biomateriales, etc.

-**Industrias farmacéutica, alimentaria y agroquímica.**

-**Industrias relacionadas con polímeros** (plásticos, resinas, espumas), **materiales compuestos, cerámicas**, etc.

- **Sectores relacionados con el almacenamiento y conversión de energía:** baterías, celdas solares, LEDs, etc.

• Relación de servicios

El servicio de Análisis Térmico ofrece un conjunto de técnicas complementarias que permiten analizar el comportamiento térmico de diferentes materiales **estudiando los cambios producidos en alguna propiedad del material en función de la temperatura**, bien en **régimen de calentamiento y/o enfriamiento o en régimen isoterma**, medidos en condiciones de **atmósfera controlada**.

En concreto estas técnicas permiten:

- Analizar la **estabilidad térmica** de los materiales.
- Estudiar la **descomposición, despolimerización y oxidación** de materiales.
- Determinar la **humedad y el contenido de volátiles**.
- Analizar la **pureza** de materiales.
- Determinar **transiciones de fase, temperatura de transición vítrea, de fusión, cristalización, curado y cinética** del curado.
- Determinar **entalpías de fusión y cristalización**.
- Estudiar el **polimorfismo cristalino y fases de cristal líquido**.
- Determinar **entalpías de polimerización**.
- Calcular **capacidades caloríficas**.
- Medir la **conductividad térmica** de polvos, líquidos, polímeros, espumas, cerámicas y metales.

• Compromisos de calidad

La Unidad de Servicios Científico Técnicos del CEQMA asume el compromiso de satisfacer los requisitos de los usuarios, tanto los técnicos, como los relativos a la propia 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 prestado.

• 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 Análisis Térmico 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

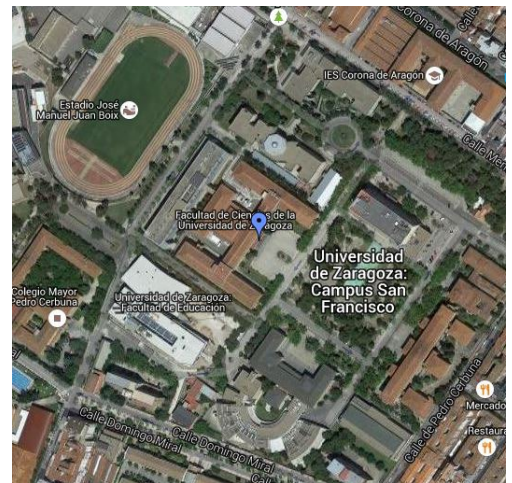
Persona responsable: Dra. Raquel Giménez

Persona de contacto: Lorena Torné

Dirección postal: Servicio de Análisis Térmico. Centro de Química y Materiales de Aragón. Facultad de Ciencias. Universidad de Zaragoza. C/ Pedro Cerbuna 12, 50009 Zaragoza.

Correo electrónico: sat@unizar.es

Teléfono: 976 76 22 64



○ 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://bit.ly/2k8gaeY>

Existen precios especiales para OPIs, centros del CSIC y de la Universidad de Zaragoza.

Servicio de Análisis Térmico

Dirección: Centro de Química y Materiales de Aragón. Facultad de Ciencias. Universidad de Zaragoza. C/ Pedro Cerbuna 12, 50009 Zaragoza • Teléfono: 976762264

<http://isqch.unizar-csic.es/ISQCHportal/servicios.do?pag=42|43>