

# CARTA DE COMPROMISOS DE CALIDAD

## Unidad de Difracción RX



La Unidad de Difracción 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 Difracción de Rayos X (DRX) 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 el análisis mineralógico de muestras sólidas en polvo de naturaleza inorgánica o mineral, para la identificación de fases cristalinas (análisis cualitativo) o estimación de composición. En el caso de minerales de la arcilla se realizan además análisis de muestras en agregado orientado con diferentes tratamiento químicos y térmicos.

### • Relación de servicios

- **Análisis mineralógico por XRD en polvo:** El análisis se puede realizar sobre cualquier material sólido incluidos aquellos de los que se dispone de muy poca cantidad (mg). Las muestras más comunes son minerales, cerámicas, cementos, suelos, materiales inorgánicos, pigmentos, etc. Puede analizarse cualquier material cristalino, orgánico o inorgánico.

- **Análisis mineralógico por XRD en Agregado Orientado:** Se realiza el estudio de las fracciones de muestra con tamaño inferior a dos micras. Las muestras se depositan desde suspensión sobre un portamuestras de vidrio y posteriormente se aplican distintos tratamientos, fundamentalmente:

1. Agregado orientado (A.O.) sin tratamiento o muestra secada al aire.
2. A.O. en entilénglicol (EG, por intercalación, en estufa durante 24 horas a 60°C)

3. A.O .en dimetilsulfóxido (DMSO, por intercalación, en estufa durante 72 horas a 80°C)
4. A .O. calentado a 350°C durante 180 minutos.
5. A .O. calentado a 550°C durante 120 minutos.

## • Compromisos de calidad

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

- Realizar el 100% de los análisis solicitados por los usuarios en un plazo máximo 5 días hábiles, desde el inicio del trabajo solicitado.
- Emitir el 100% de los informes de resultados en el plazo de 1 día hábil desde la realización de los análisis.
- 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 en el plazo establecido respecto al total.
- % de informes de resultados 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).

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

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

- La realización de las encuestas de satisfacción que se enviarán anualmente a todos los usuarios y que estarán en la web y 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 Difracción RX del IACT utilizando los canales y el procedimiento que el CSIC ha establecido en su sede electrónica:

<https://sede.csic.gov.es/quejas-y-sugerencias>. Los interesados recibirán una copia de su queja o sugerencia.

También se podrá descargar el formulario de quejas y sugerencias en la web o en la Intranet del IACT y se le entregará al Técnico responsable (Lab. 026). Estas se remitirán a la Unidad de Calidad e Innovación del CSIC. Los usuarios que lo soliciten, recibirán una copia sellada. Así mismo los formularios pueden remitirlos a c/ Serrano, 117, 28006, Madrid. Los usuarios recibirán notificación de las actuaciones realizadas en el plazo de 20 días hábiles.

## • Unidad responsable, acceso a los servicios y tarifas

- Responsable de la Carta de Compromisos de Calidad  
e-mail: [elvira@iact-ugr-csic.es](mailto:elvira@iact-ugr-csic.es)

- Acceso a los servicios y tarifas

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/unidades-de-servicios/cientifico-tecnicos/grupo/analisis-instrumental/> 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 Difracción RX

Instituto Andaluz de Ciencias de la Tierra

Avda.de las Palmeras,4 •18100 Armilla (Granada) • Teléfono: 958230000 Ext.190026

[www.iact.ugr-csic.es](http://www.iact.ugr-csic.es)