

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; Formulacion).
- 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.nanbiosis.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)

