

Carta de Compromiso de Calidad

Servicio de Sistemática Molecular y

Genética de Poblaciones:

Investigación

Docencia



El Servicio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones (SSMYGP) es uno de los Servicios Científico-Técnicos de apoyo científico, tecnológico y docente prestados por el Museo Nacional de Ciencias Naturales de Madrid, a su vez perteneciente a la Agencia Estatal Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

El Museo Nacional de Ciencias Naturales (MNCN) posee un merecido prestigio institucional. Además de llevar a cabo investigación científica, gestiona una importante colección de especímenes y desarrolla programas de exposiciones y actividades educativas dirigidas al público en general. El objetivo del Museo es promover el conocimiento de la diversidad del mundo natural para la conservación del medio ambiente y transmitirlo a la comunidad para mejorar la percepción de la ciencia y de la riqueza de nuestro patrimonio natural.

Presentación

La principal misión del SSMYGP es dar soporte científico tanto a los grupos de investigación que desarrollan su actividad en el MNCN y otros centros del CSIC, como a solicitantes externos pertenecientes a instituciones públicas y privadas, tanto nacionales como internacionales. Otra misión es la de ofrecer un equipo docente altamente cualificado para la impartición de cursos para la formación práctica tanto a visitantes, estudiantes y trabajadores procedentes de otras instituciones nacionales e internacionales.

El SSMYGP tiene un reconocido prestigio siendo considerado entre los mejores de los Museos europeos. Está especializado en áreas científicas como Biología, Recursos biológicos, Genética, Microbiología, Acuicultura, Zoología, Diversidad Biológica, Ecología, Impacto Ambiental y Recursos Naturales.

Nos dedicamos a dar soporte en actividades científicas y técnicas como la investigación y el desarrollo de las ciencias naturales, actividades veterinarias, caza y pesca, captura de animales, acuicultura y repoblación cinegética incluidos los servicios relacionados con los mismos.

Realizamos ensayos biológicos, genéticos, microbiológicos y ensayos no destructivos empleando técnicas moleculares para abordar fundamentalmente el estudio de procesos evolutivos, centrados en la Sistemática (taxonomía y filogenia) y el análisis de variación genética para determinar la estructura poblacional, en la mayoría de los casos, con fines de conservación y gestión de especies.

El SSMYGP se implica en la optimización de sus servicios, acorde con las necesidades de cada investigador, y cada servicio y/o proyecto es tratado de manera individualizada.

El Servicio dispone de un equipamiento innovador y en constante actualización que le permite ejecutar un amplio rango de aplicaciones y proyectos.

El objetivo principal del SSMYGP es consolidarse como una plataforma que ofrezca un servicio de excelencia en la investigación en Biodiversidad, Biología y Ecología

Esta Carta recoge los compromisos adoptados por este servicio en dos áreas donde prestamos nuestro apoyo científico-técnico: i) Investigación, y ii) docencia.

i) Investigación

El interés público de este servicio es ofertar sus infraestructuras, apoyo técnico y asesoramiento para satisfacer las demandas del elevado número de grupos de investigación tanto del MNCN como de centros externos, ya sean del CSIC, de la Universidad o de centros públicos o privados de investigación.

El Servicio dispone de un equipamiento que se ha incrementado y mejorado a lo largo de los últimos años, siendo considerado entre los mejores de los Museos europeos. Además, para el SSMYGP es prioritario cumplir con las expectativas de sus usuarios implementando nuevas tecnologías y protocolos bajo demanda.

Este servicio de apoyo científico-tecnológico realiza actividades como conservar las muestras de estudio, extraer proteínas y ácidos nucleicos (ADN y ARN), amplificar fragmentos de material genético por PCR, métodos de clonación, visualización y análisis de geles, preparación de las muestras para su secuenciación, o análisis cuantitativos de la expresión de distintos marcadores moleculares.

| PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO |
|---|
| Extracción de ADN genómico a partir de tejido fresco, excrementos, muestras de museos, etc. |
| Análisis de cantidad y calidad de ADN, ARN y proteína. |
| Amplificación por PCR de secuencias nucleares y mitocondriales, microsatélites y ADN antiguo y de museo. |
| Clonación de ADN. |
| Determinación de la variabilidad genética en poblaciones de interés evolutivo mediante marcadores mitocondriales y nucleares. |
| Confirmación de datos de secuencias génicas previamente obtenidas mediante marcadores mitocondriales y nucleares. |
| Determinación de la variabilidad genética en poblaciones de interés evolutivo mediante desarrollo de microsatélites. |
| Confirmación de genotipos previamente obtenidos mediante microsatélites. |
| Determinación molecular del sexo mediante marcadores moleculares específicos. |

Compromisos de calidad

El SSMYGP ha establecido un sistema de gestión de la calidad con el objetivo de ser una plataforma que ofrezca un servicio de excelencia en la investigación sobre Biodiversidad, Biología y Ecología Evolutiva que supongan un avance en el conocimiento científico. Así, la presente política de calidad se constituye en el cumplimiento de los siguientes apartados:

- ❖ Responder al 100% de solicitudes de servicio en un plazo de 3 días hábiles.
- ❖ Realizar el 100% de los análisis aceptados en el plazo máximo determinado por el Servicio y acordado con el usuario.
- ❖ Entregar el 100% de los resultados y/o informe al usuario en el plazo máximo de 3 días hábiles desde la finalización del proyecto. Se considerará que los resultados han sido entregados cuando exista una transferencia de los datos analíticos de secuenciación o un informe del trabajo realizado.
- ❖ Responder al 100% de las consultas de asesoramiento técnico en un plazo de 3 días hábiles.
- ❖ Responder al 100% de las incidencias observadas por los usuarios del Servicio en el plazo de 3 días hábiles desde la llegada al correo electrónico del Servicio.
- ❖ Responder al 100 % de las quejas y sugerencias formuladas a través del Servicio de Quejas y Sugerencias del CSIC.
- ❖ Alcanzar un grado de satisfacción del usuario de Muy Bueno (puntuación mayor o igual a 4 sobre 5).

Indicadores

Para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el Servicio en materia de apoyo a la investigación se realizará el seguimiento anual de los siguientes indicadores, mostrando el porcentaje de casos cumplidos dentro del tiempo comprometido:

Número de solicitudes de servicio. Tanto por ciento (%) de solicitudes respondidas en plazo.

Número de usuarios. Tanto por ciento (%) de usuarios que utilizan el Servicio. Evaluación histórica.

Cumplimiento. Tanto por ciento (%) de análisis realizados con respecto al total de análisis aceptados por el Servicio.

Eficacia. Tanto por ciento (%) de la totalidad de análisis realizados en el Servicio en el plazo establecido.

Objetivo. Tanto por ciento (%) de la totalidad de los resultados entregados a los usuarios en el plazo establecido.

Consultas y asesoramiento. Tanto por ciento (%) de la totalidad de consultas y asesoramiento atendidas en el Servicio en el plazo establecido.

Respuesta a Incidencias: Número de incidencias del Servicio. Tanto por ciento (%) de incidencias atendidas en el Servicio dentro del plazo.

Respuesta a quejas y sugerencias: Número de quejas y sugerencias. Tanto por ciento (%) de quejas y sugerencias atendidas desde el Servicio.

Encuestas de satisfacción del usuario. El cálculo de este indicador se obtendrá realizando una media de las puntuaciones obtenidas en las encuestas de satisfacción que se entregará a los usuarios junto con el informe de resultados o volcado de datos.

La periodicidad de medición de estos indicadores será semestral.

ii) Docencia

Aunque el SSMYGP ha sido concebido para ser un servicio de usuarios, sus técnicos están preparados para dar formación, orientación y colaborar en el desarrollo de distintos estudios.

El interés público de este Servicio es ofertar a visitantes, estudiantes y trabajadores en prácticas de otras instituciones nacionales e internacionales, nuestras infraestructuras bajo la supervisión y apoyo de nuestro personal técnico.

| PRESTACIONES OFRECIDAS POR EL SERVICIO |
|--|
| Prestar apoyo logístico a los visitantes, estudiantes y trabajadores en prácticas en aspectos tales como las normas generales de un laboratorio, mantenimiento de las instalaciones, seguridad y salud laboral, buenas prácticas de laboratorio, trabajo en equipo, construcción del conocimiento científico y cultura científica. |
| Proveerles de la información, formación y conocimientos técnicos, metodológicos e instrumentales para alcanzar las competencias básicas, generales, específicas y transversales con respecto al contenido del programa académico pactado. |

Compromisos de Calidad

- ❖ Alcanzar un grado de satisfacción del alumno de Muy Bueno (puntuación mayor o igual a 4 sobre 5).

Indicadores

Para evaluar el grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por el SSMYGP en materia de formación se realizará el seguimiento del siguiente indicador:

Encuestas de satisfacción del alumno. El cálculo de este indicador se obtendrá realizando una media aritmética de las puntuaciones dadas por los alumnos a los técnicos del servicio que han participado en la formación de sus competencias dentro de su plan de estudios. Las encuestas de satisfacción se les entregará a los estudiantes una vez hayan acabado su fase formativa.

La periodicidad de medición de este indicador será semestral.

Participación de los usuarios en la mejora del Servicio

Los usuarios pueden participar en la mejora del servicio prestados, mediante encuestas de satisfacción que les serán entregadas.

Las estadísticas sobre el cumplimiento de los compromisos del servicio se resumirán en una memoria anual que estará disponible a petición de cualquier interesado.

Incidencias

En caso de incidencia o insatisfacción que permita la mejora en el servicio, el usuario puede dirigir un correo electrónico al Comité de Calidad del SSMYGP (SSMYGP_calidad@mncn.csic.es)

Quejas y sugerencias

Los usuarios podrán presentar quejas y sugerencias sobre el funcionamiento del SSMYGP utilizando el procedimiento que el CSIC ha establecido en su sede electrónica: <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias>

Responsable, normas de uso general y contacto

- **Responsable del Servicio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones**

Annie Machordom

Investigadora Científica

Teléfono: [914111328](tel:914111328) (ext. 981126)

Email: annie@mncn.csic.es



- **Normas de uso general y contacto**

Las normas de uso del servicio de Sistemática Molecular y Genética de Poblaciones se detallan en la web de los Servicios Científicos-Técnicos:

<https://www.mncn.csic.es/es/investigaci%C3%B3n/servicios-cientifico-tecnicos/laboratorio-de-sistemica-molecular>

Previamente a cualquier solicitud y con el fin de garantizar un buen resultado del análisis, el usuario deberá consultar dichas normas y podrá contactar con el Servicio vía telemática, telefónica o presencial, para desarrollar y programar la prestación solicitada.

Localización

C/ José Gutiérrez Abascal, 2. 28006. Madrid



Cómo llegar

En autobús

Líneas: 7, 12, 14, 27, 40, 45, 147 y 150

En Metro

Gregorio Marañón
Nuevos Ministerios
República Argentina

En tren

Estación RENFE de Nuevos Ministerios

Coordenadas GPS:

40°26'28.3" N / 3°41'25.1" W