



Versión 5

**FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO**  
**DE TÉCNICAS NO DESTRUCTIVAS**  
**MNCN-CSIC**

Este documento se distribuye como copia no controlada. Debe consultarse en el servidor del STND-CSIC la edición en vigor

<b>CONTROL DE MODIFICACIONES</b>			
<b>VERSIÓN</b>	<b>PUBLICACIÓN</b>	<b>PUNTOS AFECTADOS</b>	<b>CAMBIOS CON RESPECTO A LA VERSIÓN ANTERIOR</b>
01	06/05/2020		
02	24/11/2021	Pág.5 y 8	-Información de contacto-teléfonos - sesiones on line
03	04/10/2023	Pág.5 y 10	- Información de contacto telefónica actualizada - Generación de presupuestos previa solicitud de los usuarios - Adición de la marca de aguas y de confidencialidad de un documento público del STND
04	05/03/2024	Pág 5	- Adición de nuevo equipo, cambio de logos
05	12/12/2024	Todo Pág. 5 pág. 8	-Adición nuevo logo redlab - Se quita WDS - Entrega de muestras y resultados en sesiones no presenciales.



## ÍNDICE

1. OBJETO Y ALCANCE.....	4
2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	4
4. LOCALIZACIÓN.....	4
5. INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	5
6. COMPROMISO DEL SERVICIO.....	5
7. COMPROMISOS DE LOS USUARIOS.....	6
8. ACCESO AL SERVICIO.....	7
9. PRÉSTACIÓN DEL SERVICIO.....	7
10. TARIFAS.....	9
11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO.....	9
ANEXO 1.....	10



## 1. OBJETO Y ALCANCE:

Este documento tiene por objeto regular la forma y condiciones de uso de los servicios prestados por el Servicio de Técnicas No Destructivas del Museo Nacional de Ciencias Naturales perteneciente al Consejo Superior de Investigaciones Científicas (en adelante STND-MNCN-CSIC) tanto para los usuarios del CSIC como externos, ya sea en régimen de servicio como en autoservicio.

## 2. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:

- Usuario: persona física que contrata el servicio.
- Usuario de Autoservicio o self-service: persona física autorizada por el STND-MNCN-CSIC que tras haber recibido un curso de formación es apto para utilizar determinados equipos del Servicio en régimen de autoservicio.
- SE: Solicitud de Ensayo.
- IP: Investigador Principal. Persona que se hará responsable del ensayo solicitado, de la persona que acuda al laboratorio y del pago de la prestación.

## 3. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

- ISO 9000:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Fundamentos y vocabulario
- ISO 9001:2015 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos

## 4. LOCALIZACIÓN:

**Museo Nacional Ciencias Naturales-CSIC**  
C/ José Gutiérrez Abascal nº 2  
28006-Madrid  
Edificio de Geología-Dcha. Facultad de Ingenieros Industriales

## 5. INFORMACIÓN DE CONTACTO:

\*Teléfono: 914111328; extensiones: 443652-443492-443586- Despachos  
443682- Tomografía Computerizada  
443533- Microscopías Electrónicas  
443681-Microscopías Confocales  
443681-Espectroscopía Raman  
443416-Microdifracción de Rayos X

\*Correo electrónico: [info\\_tecnicasnoestructivas@mncn.csic.es](mailto:info_tecnicasnoestructivas@mncn.csic.es)

\*Página web: <https://www.mncn.csic.es/es/investigaci%C3%B3n/servicios-cientifico-tecnicos/servicio-de-tecnicas-no-destructivas>

## 6. COMPROMISO DEL STND-MNCN-CSIC:

El STND, cumpliendo con las directrices y normativas del MNCN-CSIC, se compromete a prestar un servicio eficiente y de calidad para el desarrollo y realización de ensayos químicos, físicos y morfológicos mediante las prestaciones ofertadas en el Catálogo de prestaciones del CSIC realizadas mediante las siguientes técnicas:

- Análisis térmico ATD/TGA
- Microscopía Electrónica de Barrido Alto Vacío
- Microscopía Electrónica de Barrido con Presión controlada.
- Microscopía Electrónica Emisión de Campo-CRYO FEGSEM
- Microscopía Electrónica de Barrido-EDS
- Microscopía Electrónica de Barrido- CL
- Microscopía Confocal láser espectral
- Microscopía Confocal Óptica-3D-Interferometría-Perfilometría
- Espectroscopía RAMAN
- RAMAN-LINKAM
- MicroDifracción de Rayos X
- MicroTomografía Computerizada de Rayos X-CT SCAN
- Secado por Punto Crítico
- Metalización con Oro o Carbono

Las muestras y la documentación relacionada con las mismas, suministradas al STND por los usuarios, no serán utilizadas para otros fines diferentes de los especificados en las solicitudes de los ensayos o, en el caso que se haya realizado, en los Convenios de colaboración firmados entre usuarios y MNCN.

Una vez entregados los resultados, el STND se responsabilizará de la conservación de las muestras que los usuarios no se hayan llevado hasta un máximo de un mes; transcurrido este tiempo se procederá a su eliminación siguiendo la normativa de gestión de residuos del MNCN-CSIC.

Los resultados de ensayos obtenidos en el STND mantendrán un carácter confidencial por tiempo indefinido, salvo que exista una petición que cuente con la aprobación escrita del usuario, y se garantizará su disponibilidad durante 5 años.

## 7. COMPROMISOS DE LOS USUARIOS:

Para solicitar una prestación es obligatorio rellenar una solicitud de ensayo, en la que se indicarán la prestación o prestaciones requeridas por el usuario y el número de muestras y, además, en caso de que sea necesario, las condiciones del análisis.

Cuando los usuarios solicitan una prestación y son dados de alta en el STND, están aceptando las presentes normas de funcionamiento, así como las normas particulares de funcionamiento de cada uno de los equipamientos especificados en el punto 6 de este documento, publicadas en nuestra página web.

El usuario se compromete a:

1. Informar al STND sobre cualquier peligro que puedan tener sus muestras para la seguridad y salud laboral de todo el personal del servicio. En caso que las muestras sean peligrosas, se debe entregar documentación adjunta con los datos de seguridad de las mismas. En estos casos el STND podrá rechazar las muestras si considera que hay riesgos no asumibles para los trabajadores o para los equipos del Servicio.
2. Suministrar a los técnicos del STND toda la información de la que disponga el usuario respecto a las características y propiedades de sus muestras, con el fin de salvaguardar el equipamiento científico-técnico.
3. Respetar y seguir las instrucciones o procedimientos suministrados por el personal del STND para el uso y manejo de los equipos que tiene régimen de autoservicio. Además, el usuario self-service deberá informar al personal del servicio sobre cualquier anomalía detectada o mala praxis efectuada durante el análisis.

Si se produce una avería en uno de los equipos del STND como consecuencia del empleo de muestras inadecuadas, o debido a un mal uso del equipo en caso de usuarios self service, el coste de la misma podrá ser cargado al responsable del pago del ensayo solicitado.

4. Actualizar, en caso necesario, sus datos personales y de facturación, mediante una comunicación al STND.
5. No divulgar, reproducir o explotar, sin autorización previa del Servicio, ninguna información relativa a las actividades desarrolladas en el Servicio, a los procedimientos utilizados en las muestras estudiadas, ni respecto a cualquier otra información protegida por las leyes de propiedad intelectual, diseño industrial, marcas y patentes y las disposiciones que las desarrollan.
6. Mantener la confidencialidad respecto a todos los datos de carácter personal referentes a los técnicos, usuarios y terceros de los que tenga conocimiento a través del STND.

Se sugiere a los usuarios del STND que, cuando los resultados suministrados por el Servicio deriven en publicaciones, informen del hecho al Servicio mediante el envío de la misma.

## 8. ACCESO AL STND-MNCN

El acceso al Servicio y a sus laboratorios está controlado por el personal de seguridad del MNCN-CSIC. Por lo tanto, el acceso de los usuarios, proveedores, visitas y auditores que vengán al STND, deberá realizarse con cita previa y concertada con los técnicos del STND, para no interferir en el trabajo diario del personal del Servicio.

Por ello, las visitas hay que solicitarlas con la suficiente antelación para que así puedan ser planificadas por el personal del Servicio.

## 9. PRESTACIÓN DE SERVICIO

La solicitud de cualquiera de las prestaciones que ofrece el STND, y que están incluidas en el Catálogo de prestaciones del CSIC, se llevará a cabo siguiendo el procedimiento del ANEXO1.

Todos los trabajos realizados en el STND se llevarán a cabo bajo pedido reflejado en una Solicitud de Ensayo (SE).

Previo a la solicitud del servicio, el usuario podrá requerir cualquier tipo de información relevante a las prestaciones que quiera realizar vía email al personal técnico del STND.

El STND ofrece distintos tipos de sesiones:

- 1) **Sesiones presenciales:** requieren la presencia de los usuarios. El usuario trae consigo las muestras y se las lleva junto con los resultados al terminar la sesión. En el caso de tener que dejar en el STND las muestras con anterioridad a la sesión, o bien recoger los resultados y/o muestras con posterioridad a la misma, el usuario deberá solicitar cita para ello al personal del STND. Las muestras deben identificarse de forma inequívoca en su solicitud de ensayo para garantizar su trazabilidad.
- 2) **Sesiones no presenciales:** el técnico realiza el servicio sin la presencia del usuario. En este caso, el usuario podrá dejar las muestras, con cita previa, o las podrá enviar por correo. En ambos casos, se debe rellenar previamente el documento de Solicitud de Ensayo del STND. En la realización de los ensayos podrá estar, si lo solicita, en forma remota (on line)  
Para la entrega de muestras y recogida tanto de muestras como de resultados es imprescindible ser atendido con cita previa por personal del STND, no pudiendo depositar o recoger muestras sin cita.  
Los ensayos y la entrega de resultados se llevarán a cabo según lo estipulado con el usuario en el momento de recepción de las muestras y especificado en la SE.  
La recogida, envío y/o entrega de resultados y muestras quedarán claramente reflejados en la SE.
- 3) **Sesiones de autoservicio** (sólo para los equipos que disponen de este tipo de sesiones): el usuario deberá rellenar previamente la Solicitud de Ensayo antes de poder acceder a la sesión y, tras haber superado un curso previo, se analizará sus propias muestras. Al finalizar la sesión, el usuario se lleva sus muestras y sus resultados antes de marcharse.

En el caso de ensayos que impliquen procesamiento posterior de los datos obtenidos, elaboración de informe de los mismos, o bien que sean provenientes de muestras depositadas para realizarlas en sesiones no presenciales, se acordará con éste una fecha y forma de entrega de resultados.

Los procedimientos normalizados de trabajo utilizados por los técnicos del STND nunca serán transferidos al usuario, pudiendo proporcionar a éstos la información necesaria para interpretar los resultados. En caso de solicitarlo, los técnicos



del STND podrán dar a los usuarios información de los equipos utilizados para sus análisis.

## 10. TARIFAS

Las tarifas del STND son aprobadas anualmente por el CSIC, mediante su aceptación y validación de publicación en el Catálogo de Prestaciones del CSIC, y son publicadas en el mismo.

En nuestra página web existe un listado con las tarifas en vigor que se aplicarán a las prestaciones realizadas. Si el usuario lo desea puede solicitar al Servicio un presupuesto previo al análisis que será estimativo, ya que a veces hasta finalizar los análisis no se podrá establecer la cuantía final de la factura.

En el caso de que concurran circunstancias excepcionales de interés estratégico para el Servicio o para el MNCN-CSIC, se podrán firmar convenios o aplicar descuentos que supongan una modificación de las tarifas.

## 11. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

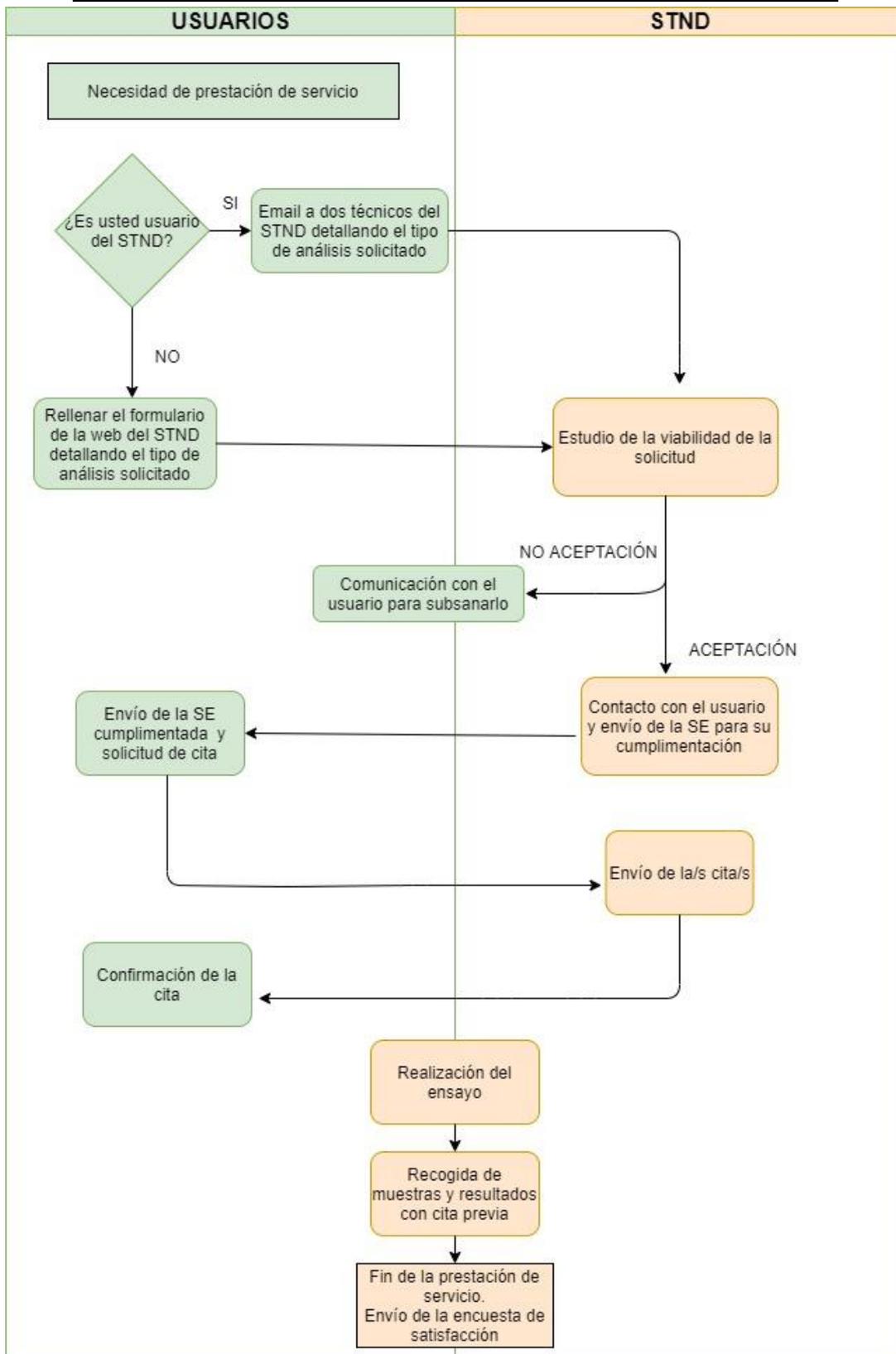
El servicio de atención al usuario se compone del personal técnico que trabaja en el STND.

En caso de existir algún tipo de desacuerdo, queja, reclamación o sugerencia relativo al funcionamiento de este servicio, el usuario podrá ponerlo en conocimiento mediante correo electrónico al STND o por cualquier otro canal de comunicación.

Una de las prioridades del Museo Nacional de Ciencias Naturales es la mejora continua de los servicios que ofrece a la ciudadanía. Por esta razón es fundamental para esta institución ofrecer a todas las personas que nos visitan los canales necesarios para su participación. Dichos canales aparecen definidos en nuestra *Carta de Servicios del MNCN*. Todos los usuarios pueden participar en la mejora de la calidad de los servicios obtenidos, mediante la presentación de sugerencias de mejora, quejas y agradecimientos, sobre el funcionamiento de esta Institución perteneciente a la Agencia Estatal CSIC. <https://sede.csic.gob.es/quejas-y-sugerencias-app/public/index.html>

El CSIC dispone, además, de un servicio de quejas y sugerencias a la disposición del ciudadano <https://sede.csic.gob.es>

**ANEXO 1: SOLICITUD PRESTACIÓN DE SERVICIO EN EL STND-MNCN-**





*“El usuario se hará responsable de la custodia y utilización de esta documentación haciendo hincapié en una conducta de buenas prácticas. Informarle que están reservados todos los derechos por la legislación vigente en materia de Propiedad Intelectual. No podrá reproducirse, almacenarse o transmitirse (ni en su totalidad ni en parte) dicho material por ningún medio ya sea electrónico, químico, mecánico, óptico, informático, de grabación o de fotocopia sin autorización previa del STND”.*