

## CONTACTO

Teléfono de atención: +34 868887305

Fax: +34 868887302

Página web: [www.um.es/web/acti](http://www.um.es/web/acti)

Correo electrónico: [acti@um.es](mailto:acti@um.es)

### Animalario

Campus de Espinardo y CC. de la Salud (CEIB)

Experimentación Animal	<a href="mailto:acti.sea@um.es">acti.sea@um.es</a>
<b>Edificio SACE</b>	
Análisis de Imagen	<a href="mailto:acti.sai@um.es">acti.sai@um.es</a>
Apoyo Estadístico	<a href="mailto:acti.sae@um.es">acti.sae@um.es</a>
Cultivo de Tejidos	<a href="mailto:acti.sct@um.es">acti.sct@um.es</a>
Instrumentación Científica	<a href="mailto:acti.suic@um.es">acti.suic@um.es</a>
Instrumentación Psicológica	<a href="mailto:acti.suip@um.es">acti.suip@um.es</a>
Microscopía	<a href="mailto:acti.sum@um.es">acti.sum@um.es</a>
Radioprotección y Residuos	<a href="mailto:acti.srr@um.es">acti.srr@um.es</a>
<b>Edificio CAID</b>	
Biología Molecular	<a href="mailto:acti.sbm@um.es">acti.sbm@um.es</a>
Experimentación Agroforestal	<a href="mailto:acti.seaf@um.es">acti.seaf@um.es</a>
Talleres de Apoyo a la Investigación	
Mecánico	<a href="mailto:acti.taim@um.es">acti.taim@um.es</a>
Electrónico	<a href="mailto:acti.taie@um.es">acti.taie@um.es</a>
Vidrio	
<b>Edificio PLEIADES</b>	
Medio Acuático	<a href="mailto:jarn@um.es">jarn@um.es</a>
<b>Edificio LAIB</b>	
Análisis de Imagen	<a href="mailto:acti.sai@um.es">acti.sai@um.es</a>
Biología Molecular	<a href="mailto:acti.sbm@um.es">acti.sbm@um.es</a>
Cultivo de Tejidos	<a href="mailto:acti.sct@um.es">acti.sct@um.es</a>
Microscopía	<a href="mailto:acti.sum@um.es">acti.sum@um.es</a>
Radioprotección y Residuos	<a href="mailto:acti.srr@um.es">acti.srr@um.es</a>

## DÓNDE ESTAMOS

### Campus de Espinardo

Edificio ANIMALARIO

Edificio SACE

Edificio CAID

Edificio PLEIADES

### Campus de Ciencias de la Salud

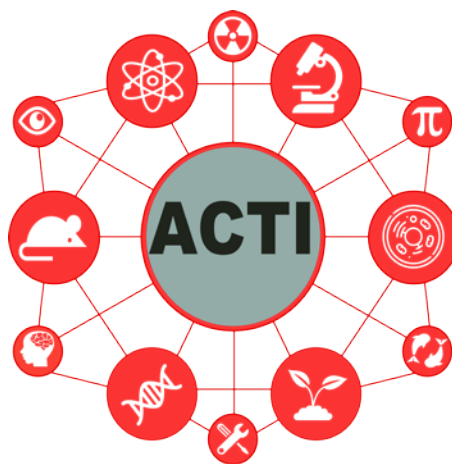
Edificio LAIB

Edificio CEIB

## HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

La atención a nuestros usuarios la realizamos de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas.

Para horario de tardes consulte previamente con las distintas unidades.



# Carta de Servicios

Área Científica y Técnica de Investigación (ACTI)

Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización

Área Científica y Técnica de Investigación – Junio de 2020

UNIVERSIDAD DE MURCIA



CAMPUS MARE NOSTRUM  
de Excelencia Internacional

IMIB  
Instituto Murciano de Investigación Biomédica  
Virgen de la Arrixaca

## MISIÓN

El Área Científica y Técnica de Investigación tiene como misión facilitar el trabajo de los diversos grupos de investigación de la Universidad de Murcia, IMIB, otros organismos públicos y empresas privadas que lo soliciten, mediante el apoyo científico, técnico, docente, de asesoramiento y gestión en los servicios que prestamos.

## PRINCIPALES SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- Asesoramiento normativo, científico-técnico y formación específica.
- Diferentes unidades dotadas de equipamiento científico de alta calidad, personal especializado y una gran variedad de prestaciones que a continuación se detallan:

### Análisis de Imagen:

Análisis de imagen, estereología y tomografía, análisis anatómicos y funcionales de imágenes biomédicas, microscopía electrónica SEM/FIB, reconstrucción de modelos 3D y digitalización de imágenes e impresión. Herramientas de teleenseñanza con portales virtuales.

### Apoyo Estadístico:

Asesoramiento en la investigación, análisis estadístico, diseño de cuestionarios, AF, SEM, modelos categóricos, modelos multivariantes, curvas ROC, machine learning e interpretación de resultados. Suministro de software estadístico.

### Biología Molecular:

Secuenciación y análisis de fragmentos de ADN, autenticación de líneas celulares, huella genética, microarrays de expresión, bioanálisis, HPLC, espectrometría de masas, proteómica y metabolómica, espectroscopía de absorción ultravioleta-visible, dicroísmo circular y fluorescencia, microcalorimetría, microdissección y dispersión láser, difracción de Rx, ultracentrifugación.

### Cultivo de Tejidos:

Cultivo de células y tejidos de origen animal (laboratorios NCB2), citometría de flujo, separación de poblaciones celulares y una amplia variedad de técnicas asociadas a los cultivos celulares.

### Experimentación Agroforestal:

Laboratorios e invernaderos NCB2. Ensayos de cultivos agroforestales, suministro de datos meteorológicos, producción y procesamiento de biomasa de microorganismos. Cultivos de células y tejidos vegetales.

### Experimentación Animal:

Cría, mantenimiento y suministro de animales de experimentación. Instalaciones para experimentación animal. Diagnóstico por imagen.

### Instrumentación Científica:

RMNs, difracción de Rx, cromatografías, espectrometrías y otras técnicas de análisis químico.

### Instrumentación Psicológica:

Salas de observación, equipos y técnicas para estudios psicológicos-salud. Evaluación y tratamientos.

### Microscopía:

Procesamiento de muestras, microtomía y observación con microscopía óptica, láser confocal, microscopía electrónica de transmisión y barrido y otras técnicas relacionadas.

### Radioprotección y Residuos:

Laboratorios NCB2. Laboratorios de radiactividad. Dosimetría. Contadores de centelleo beta y gamma e irradiador de Rx. Cultivos celulares y otros agentes biológicos con radioisótopos. Gestión de residuos peligrosos, biológicos y radiactivos.

### Talleres de Apoyo a la Investigación:

Diseño, construcción y reparación de equipos y piezas mecánicas, electrónicas y de vidrio.

### Medio Acuático:

Patrón y embarcaciones. Recogida de muestras en medio acuático. Laboratorio de muestras.

Información ampliada en: <http://www.um.es/web/acti/>

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- Favorecer las iniciativas de mejora en la calidad del servicio a través de las reuniones de jefes y responsables del ACTI.
- Mantener la confidencialidad de datos y resultados.
- Gestionar las necesidades de los usuarios en cuanto a equipamiento y material fungible, colaborando en la adquisición del mismo.
- Realizar el control y mantenimiento de equipos e instalaciones, alcanzando un porcentaje igual o superior al 75% de días laborables en que los equipos han estado operativos.
- Mantener informado al usuario de la situación de sus solicitudes de trabajo y posibles incidencias en el proceso.
- Gestionar con agilidad las reservas de instalaciones y equipos, así como de apoyo de personal, según disponibilidad.
- Fomentar la formación técnica del personal.
- Realizar una gestión eficiente de los recursos y presupuesto logrando, según las necesidades del servicio, la máxima ejecución presupuestaria anual.

- Atender personalmente a las consultas, asesoramiento normativo y científico-técnico, antes de tres días laborables. (presencial y no presencial).
- Estudiar y responder a las quejas y sugerencias presentadas por escrito en el plazo máximo de una semana.
- Elaborar las encuestas de satisfacción del cliente con una periodicidad bianual.
- Informar a través del boletín del Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización de las actividades y de los nuevos servicios y equipamientos.
- Actualizar la página web del ACTI mensualmente.

## INDICADORES DE CALIDAD

- Grado de satisfacción de los clientes reflejado en las encuestas.
- Número de reuniones de jefes y responsables del ACTI.
- Porcentaje de sugerencias y reclamaciones en las que transcurre menos de una semana desde que se reciben hasta que se tramita.
- Creación y grado de ejecución del plan de inversiones anual.
- Porcentaje de días en que los equipos han estado operativos.
- Número de solicitudes de acciones formativas, número de personas que han asistido y total de acciones formativas realizadas.
- Porcentaje de boletines de Vicerrectorado de Investigación e Internacionalización en los que aparecen noticias del ACTI.
- Participación del personal en actividades formativas y divulgativas ofrecidas por el servicio.
- Número de visitas a la web del ACTI.

## CÓMO EVALUAMOS NUESTROS SERVICIOS

1. Encuestas. Medida del grado de satisfacción del usuario.
2. Plan de mejora continua del área, mediante la planificación, comprobación de resultados y aseguramiento de los mismos.
3. Revisión periódica de la carta de servicios e informe del grado de cumplimiento de los compromisos.

## UNIDAD RESPONSABLE DE LA CARTA

Un equipo de trabajo formado por personal del ACTI junto al jefe del área y la colaboración de las jefaturas de las distintas unidades.