



Zerbitzuen karta

# BIZKAIKO ANALISIRAKO ZERBITZU ZENTRALA- SGIKER

Ikerketaren Arloko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2018/2020

1go edizioa

Onarpen ofizialaren data 2018/06/04

## Sarrera

Ikerketa eta berrikuntza, gaur egun, herrialde baten gizarte eta ekonomia garapenerako funtsezko motorrak dira. Testuinguru honetan, aurrerapenean oinarritutako sistemaren giltzarri bilakatu da unibertsitatea; eta bereziki, gizarte guztiari ezagutza helarazteko eta jendeak ezagutza hori balioztatzeke tresna bilakatu da. Era honetan, ekonomia tradizionala ezagutzan oinarritutako ekonomia aurreratuago bilakatzea da helburua.

Bestalde, zientzia-ezagutza gainerako gizarte maila guztien artean zabaltzeko hainbat bide erabiltzen dira; besteak beste, zientzia-argitalpen indexatuak, patenteak eta lizentziak; enpresa berriak sortzeko bultzada; eta baita zientziaren, teknikaren eta ikasketaren alorretik sustatutako eta alderatutako kontzeptuak, balioak edo iritziak hainbat sektoreren artean komunikatuta ere.

Jardun-eremu honetan, Ikerkuntzarako Zerbitzu Orokorrek (SGIker), sistema osatzen duten eragileen askotarikotasuna dela tarteko, gaitasun handiko teknika eta zientzia aholkularitzaren mailako ikasketak garatzeko beharrezko tresnak ematen dizkiete ikertzaileei eta teknologoei; esate baterako, ezaugarri oneneko zientzia eta teknologia ekipamendua. Zerbitzu orokorrak eta pareko egiturak oso baliabide garrantzitsuak dira unibertsitatearentzat eta batez ere, ikerketan diharduten zentruentzat. Izan ere, erantzuna ematen dio zientzia eta teknologia komunitateak zientzia hutsarekin, ingenieritzarekin, medikuntzarekin, giza zientziekin, artearekin edo gizarte zientziekin harremana duen zeinahi ikerkertatan egiten duen eskaera orori.

## Helburua

Bizkaiko Análisi Zerbitzu Zentrala (BAZN), SGIker-en Unitateetako bat da. EHU-ko Ikerketaren Arloko Errektoreordetzaren erakundea izanik, ikerkuntzan iharduten duten ikerlarien esku, punta puntako azpiegitura zientifiko-teknologiko eta langile espezializatuak ipintzen ditu, ikerkuntza baliabidez hornitzeko helburuarekin. Baliabide hauek, analisien aurrera eramatea, metodologia berrien garapena, aholkularitza eta prestakuntza aurreikusten dituzte.

Bere zerbitzuak, ikertzaileei, teknologoei, enpresa sareari zein partikularrei zuzenduak daude, ezagutzaren sorketa eta transferentziako komunikazio bide globalak ezartzeari lehentasuna emanik.

BAZN-n, ohikoak diren analisiak zein analisi metodologia berrien garapenak egiten dira zientziaren esparru ezberdinetan, hala nola, Bionalitikaren esparruan, Ingurugiroaren esparruan, Forentse esparruan, Osasunaren Zientzien esparruan, Elikagaien esparruan, etb.

Pertsonalaren kopententzia teknikoari eta punta puntako ekipamenduari esker, problema analitiko askori erantzuna ematen zaie, bai prezisio, bai zehaztasun, bai sentsibilitate etab.-en moduko espezifikazio teknikoanpean, lagin solido zein likidoetan.

## Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p><b>Azpiegituraren alokairua</b></p> <p>Baldintza berezipean, ekipamendu zientifikoa autozerbitzuan erabiltzeko baimena ematea eta denbora mugatupean, ikerkuntzarako prestatuta dauden espazioetara ematea.</p>	<p>Komunitate Ikertzailea</p> <p>Entitate sozioekonomikoak</p> <p>Erakunde publikoak</p> <p>Pertsona partikularrak</p> <p>Teknologoak</p>
<p><b>Metodoen diseinua eta analisien garapena.</b></p> <p>Metodologia berrien garapena, aholkularitza zientifikoa eta iharduera esparruen barruan dauden analisien garapena: materialak, gainazalak, biomedikuntza, beste batzuen artean.</p>	<p>Komunitate Ikertzailea</p> <p>Entitate sozioekonomikoak</p> <p>Erakunde publikoak</p> <p>Pertsona partikularrak</p> <p>Teknologoak</p>
<p><b>Prestakuntzaren diseinua</b></p> <p>Urteroko prestakuntza eskeintza zihurtatu, garapen egokiarekin eta maila altuko irakasleekin, prestatzen ari diren ikertzaile eta interesa duten profesionalen behar izanak asetzen dituen.</p>	<p>Komunitate Ikertzailea</p> <p>Entitate sozioekonomikoak</p> <p>Erakunde publikoak</p> <p>Pertsona partikularrak</p> <p>Teknologoak</p>

## Eskubideak

Detailaturiko aurrekontua jaso eta edozein aldaketa egonezkerok jakinarean gainean egoteko eskubidea dauka. Kasu honetan, kontratuarekin aurrera jarraitu zein bertan behera usteko aukera 5 egunetan egiteko izango du.

Erabiltzaile edo eskatzaileak analisisian edo kontratatutako zerbitzuan eskuratutako emaitzen gaineko informazioa jasotzeko eskubidea du. Txosten xehatuen igorpena eta emaitzen interpretazioa berariazko tarifen araberakoak izangi dira, igorritako aurrekontuan jaso daitezkeelarik.

Erabiltzaileak eskubidea izango du, SGIkerrek jasotzen dituen datu pertsonalak modu konfidentzian tratatuak izan daitezen, UPV/EHU-ren datuen babespenerako erreglamentuak ezartzen duen moduan.

Erabiltzaileak posible izango du bere eskaera zein egoeratan dagoen ezagutzea, web orrialdearen bitartez, zerbitzuaren eskaerari dagokion atalean, edo teknikariarekin kontaktuan jarritz.

Erabiltzaileak, aukera izango du, SGIker-ek horretarako eskaintzen dituen bideetatik, edozein ezadostasun edo iradokizun helarazteko.

Erabiltzaileak, zerbitzuaren baldintza orokorrak eta konkretuki, enkarguari dagozkion baldintzak ezagutzeko eskubidea du.

## Betebeharrak

Analisiaren edo esperimentuaren emaitzak argitalpen zientifiko baterako, biltzar baterako edo Doktorego Tesi baterako erabiliz gero, SGIker Zerbitzuaren edo unitatearen (UPV/EHU) erabilera aipatu beharko da, eskertzetan

<http://www.ehu.es/documents/2458249/2653628/TEXTO+DE+AGRADECIMIENTOS+A+SGIKER+TRILINGUE.pdf> webgunean eskuragarri dauden testu hauetakoren bat erabilita.

UPV/EHUko eskatzaileak eskuragarri dauden teknologia eta zerbitzuak erabiltzeko beharrezko baldintzak bete beharko ditu. Zerbitzuak erabiltzeko eta kontratatzeko sarbide-baldintzak ikertzaile nagusien eta proiektu-arduradunen baimenarekin, erabiltzaile motarekin eta eskuratutako emaitzen onuradunekin lotuta egongo dira. Baldintza horiek aplikatu beharreko indarreko tarifa zahaztuko dute.

Edonola ere, SGIkerreko langileek egiaztapen-dokumentuak eskatu ahalko dituzte, aurreko irizpideak balioesteko eta erabiltzaile mota zehazteko.

Zerbitzu bat eskatzean eta igorritako aurrekontu bat onartzean, erabiltzaile edo erakunde eskatzaileak aurrekontuan zehaztutako eta zerbitzuaren webgunean argitaratutako indarreko tarifak ordaintzeko konpromisoa hartzen du.

Zerbitzu-eskaera Unitate bakoitzaren webgunearen bidez egiten da. Webgune bakoitzak Zerbitzu eskaerarako gune bat du. Bertan, eskaera online bat dago eskuragarri, eskaera egiteko, non ahalik eta informazio zehatzenarekin bete beharko duen eskaera egiten duen pertsonak.

## Araudi orokorra

Erabakia, 2016ko otsailaren 4koa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, zeinaren bidez UPV/EHUren zerbitzuen kartaren eredurako arautegi berria onartzen baita.

[www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709](http://www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709)

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349)

17/2011 Eusko Jaurlaritzako Dekretua, otsailaren 15ekoa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen Estatutuak onartzen dituena.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965)

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarritzkoa.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf)

15/1999 Lege Organikoa, abenduaren 13koa, Datu Pertsonalak Babesteari buruzkoa.

[www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf)

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa, 4/2007 Lege Organikoak aldatuta.

[www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf)

19/2013 Legea, abenduaren 9koa, gardentasunari, informazio publikoa eskuratu ahal izateari eta aginte onari buruzkoa.

[www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887](http://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887)

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.

<http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565>

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.

[www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf](http://www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf)

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHU Bitarteko Elektronikoen Erabilera Arautzeko eta Egoitza Elektronikoa Sortzeko Arautegia onartzeko dena.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003846>

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUko Prozedura Elektronikoen Katalogoa sortzeko arautegia onartzeko dena.

[www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885](http://www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885)

Erabakia, 2013ko apirilaren 25ekoa, UPV/EHUko Gobernu Kontseiluarena, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatearen (UPV/EHU) Informazioaren Segurtasun Politika dokumentua onartzea.

<http://www.lehendakaritza.ejgv.euskadi.eus/r48-bopv2/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013002239>

## Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Azpiegituraren alokairua	Autozerbitzuan egiten diren eskaeren %100-ri erantzuna ematea 5 egun pasa aurretik, zerbitzuaren egutegia kontutan hartuta, eta beti ere, eskaera era egokian bete dela eta sarbide protokoloan ezarrita dagoen moduan heldu dela <b>kontutan hartuta.</b>	Ezarritako epean erantzundako eskaeren %.
	Autozerbitzuan eskeinitako azpiegituraren balorazio globala, 4 puntu baino handiagokoa izatea 5 puntu posibleetatik.	Autozerbitzuan erabilitako azpiegituraren balorazio globala.
Metodoen diseinua eta analisisen garapena.	Eskaerarekin bat datorren zerbitzua eman, era argi, zehatz eta atentzio pertsonalisatuarekin, 5 puntu posibleetataik 4 puntu baino gehiagoko balorazio globala lortuz.	Jasotako arretarekiko gogobetetze maila, balorazio eskala 0tik 5ra izanik.
	Egiten diren Zerbitzu ezkaeren %100-ri erantzuna ematea 5 egun pasa aurretik, zerbitzuaren egutegia kontutan hartuta, eta beti ere eskaera era egokian bete dela eta sarbide protokoloan ezarrita dagoen moduan heldu dela <b>kontutan hartuta.</b>	Ezarritako epean erantzundako eskaeren %.
Prestakuntzaren diseinua	Urtero, trebatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile finkatu eta interesa duten profesionalen zuzendutako konposatu ezberdinen analisirako prestakuntza kurtso espezializatuak kualifikazio handiko formatzaileekin eman, 5 puntu posibleetatik 4 puntutako balorazio globala lortuz. Kurtsoak aurrera aterako dira soilik, prestakuntzaren eskaintzan deskribatutako irizpideak betetzen baldin badira.	Kurtsoaren balorazio globala balorazio eskala 0tik 5ra izanik.

## Parte hartzeko erak

Bizkaiko Analisi Zerbitzu Zentralaren erabiltzaileek, beren eritzia aurkezteko komunikazio bide ezberdinak dituzte. Modu honetan, Zerbitzuaren etengabeko hobekuntzan lagunduko dute. Gogobetetze inkesta betetzeko aukera izango dute eta nahi izanez gero, edozein iradokizun planteatzeko aukera ere izango dute iradokizun postontziaren bitartez. Modu berean, kexak aurkezteko aukera izango dute egokia iritziz gero.

Zerbitzuaren atal ezberdinei begira bideratua dagoen gogobetetze inkestaren bitartez, erabiltzaileek jasotako arreta eta euren itxaropenen inguruko kudeaketa zer moduzkoa den adierazi ahal izango dute.

Honetaz gain, noiz-behinka, talde fokalak antolatu daitezke, zerbitzuaren inguruan eta jasotako arretaren inguruan, duten iritzia jakiteko.

## Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak idatziz egin beharko dira segidan deskribatzen diren bideen bitartez:

- Emaila bidaliz honako helbide honetara: [calidad-sgiker@ehu.eus](mailto:calidad-sgiker@ehu.eus)
- SGIker-ek eskeintzen dizun aplikazio informatikoaren bitartez honako helbidean:  
<http://www.ehu.eus/es/web/sgiker/feedback/iradokizun-postontzia>
- Posible da baita, Teknikariari ahoz heleraztea, gero honek, Kalitate eta Berrikuntza Sailari heleraziko diolarik.

## Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Desadostasunik edo gorabeherarik egonez gero, edo prestatutako zerbitzuen gaineko informazio gehiago eskatu nahi izanez gero, eskatzailea erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jarri ahalko da jarraian aurkeztzen diren komunikabideen bitartez:

- Ondoko posta elektronikora zuzenduz: [sgiker@ehu.eus](mailto:sgiker@ehu.eus)
- Postaz:  
Universidad del País Vasco/ Euskal Herriko Unibertsitatea  
Ikerketaren arloko Errektore ordetza  
Ikerkuntzarako Zerbitzu Orokorrak (SGIker)  
Errektoretza eraikina- Euskal Herriko Unibertsitatea  
Barrio Sarriena, z/g-48940 Leioa- Bizkaia (SPAIN)
- SGIker-en webgunearen bitartez:  
<http://www.ehu.es/sgiker/eu> webgunearen bidez, erabiltzaile eta eskatzaileek, Teknikariari kontsultak egin ahalko dizkio arazo eta gorabeherak konpontzeko. Horretarako, kontaktua atalan, zein Giza taldea atalan dauden telefonoa edo posta elektronikoa erabili ahalko dira.

## Gizarte konpromisoa

Zerbitzu karta honen bitartez, SGIker-en parte den Bizkaiako Analisi Zentrala Zerbitzuak, bere konpromisoa aurkezten du giza sarearekin, aurrerakuntza zientifiko teknologikoari lagunduz, eta bere laguntza eskeiniz ikertzaile eta teknologoei, zein pertsona espezializatuei punta puntako azpiegitura zientifiko teknologikoarekin, beti, ikerkuntzaren bikaintasunaren bidean. Era berean, ingurugiroaren iraunkortasunean oinarritutako neurriak hartzen ditu, lan arrisku prebentzioa presente edukita beti, Zerbitzu iraunkor, onuragarri eta arriskugabea emateko asmoz.

## Zuzentze neurriak

Azaldutako konpromisoak ezin direnean bete, zerbitzuak martxan jarriko ditu ezadostasunak zuzentzeko ekintzak, ahalik eta arinen.

Ezadostasunak identifikatutako pertsoneri era zuzen baten eragiten dienean, Kalitate eta Berrikuntza sailetik jakinaraziko zaio ezarritako zuzenketa ekintzak zeintzuk izan diren.

## Emaitzen argitalpena

Zerbitzu karta, kudeaketa harraminta bat den einean, periodikotasunez berrikusi behar da, bertan jasotzen diren konpromisoekiko ezadostasunak aurkitzen diren aztertzeko. Era berean, konpromezuak ez betetzearen ondorioz suertatu izan diren erreklamazioak aztertu eta erabiltzaileen gogobetetasuna ebaluatuko da.

Berrikusketa honetatik aterako dira konpromisoen betetze maila, martxan jarriko ditugun zuzenketa ekintzak eta hobekuntza planak, jasoko dituen txostenaren datuak.

Txosten hau urtero publikatuko da SGIker-en webgunean; [www.ehu.es/sgiker](http://www.ehu.es/sgiker).



## Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

### Helbidea:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea  
BIZKAIKO CAMPUSA  
Zientzia eta Teknologia Fakultatea, CD3 Eraikina  
c/Barrio Sarriena zg  
48940 Leioa (Bizkaia)

### Ordutegiak:

Neguko ordutegia  
Astelehen, astearte eta ostegunetan:  
08:30 -13:30  
15:00 -17:00  
Asteazken eta ostiraletan, udako lanaldian, Aste Santuan eta Gabonetan : 08:00 -14:30

### Telefona:

- Dr. Juan Carlos Raposo (SGIkerreko teknikaria/Técnico de los SGIker , Espektrometria/Espectrometría).  
Telf.: 94 601 5443
- Dra. Beatriz Abad Dk. (SGIkerreko teknikaria/Técnico de los SGIker , Kromatografia Likidoa-lipidomika/  
Cromatografía Líquida-Lipidómica).  
Telf.: 94 601 3197
- Dr. Luis Bartolomé Dk. (SGIkerreko teknikaria/Técnico de los SGIker , Gas Kromatografia/Cromatografía de Gases, Análisis Elemental/Análisis Elemental, Ultravioleta Ikuskorra/Ultravioleta Visible).  
Telf.: 94 601 3473
- Dra. Isabel Collado Dk. (SGIkerreko teknikaria/Técnico de los SGIker , Gas Kromatografia Q-TOF/Cromatografía de Gases- Q-tof, TOC).  
Telf.: 94 601 5432
- Dra. Patricia Navarro Dk. (SGIkerreko teknikaria/Técnico de los SGIker , Kromatografia Likidoa/Cromatografía Líquida).  
Telf.: 94 601 2722

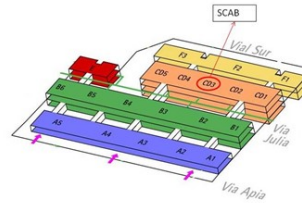
**Fax:** 94 6013550

**Posta elektronikoa:** juancarlos.raposo@ehu.eus; beatriz.abad@ehu.eus; luis.bartolome@ehu.eus; isabel.collado@ehu.eus; patricia.navarro@ehu.eus

**Web:** <http://www.ehu.eus/es/web/sgiker/bizkaiko-analisirako-zerbitzu-zentrala-aurkezpena>

**Kokagunea eta Sarbideak:**





Informazio hori web orriko lotura honetan dago eskuragarri: <https://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/planuak>  
**Sarbide Datuak**

Bizkaiko Anlisi Zerbiztu Zentrala aurkitzen den Bizkaiko Kanpusera iristeko, aukera ezberdinak daude: Garraio publikoa (Bizkaibus, Renfe, Metro Bilbao):

-Garraio publikoko enpresa ezberdinek, kanpusera iristeko bidea errazten dute, bai zuzenean, bai konexio ezberdinen bitartez (metroa-Bizkaibus, etab.).

-Unibertsitate garraioa (Pesa, Alsa, RB, Pipper, Bikain):

Kanpusen arteko garraioa kudeatzen duten enpresa ezberdinak daude.

Era berean, unibertsitateko ikasle goa, asoziaziotan batu da, herri ezberdinetatik UPV/EHU-ko zentruetara bidaiak antolatzeko, prezio eskuragarrietan.

-Bizikletaz:

Bizkaiko kanpusak (Leioa), bizikletentzako aparkalekuak ditu zentru ezberdinetatik gertu.

-Autoan elkarrekin:

Desplazamenduentzako beste aukera bat, mugikortasunean iraunkortasuna bilatuz, UPV/EHU-k bere webgunean eskeintzen duen zerbitzu elektronikoa kotxea partekatzeke, da.

Informazio guzti hau, eskuragarri dago zehaztasun gehiagorekin, UPV/EHU-ko webgunean, ondorengo estekan:

<https://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/nola-iritsi>

# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA  
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL