Universidad del País Vasco
Euskal Herriko Unibertsitatea
eman ta zabal zazu

NAZIOARTEKO BIKAINTASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

FITOTROIA ETA BEROTEGIA ZERBITZUA-SGIKER

Ikerketaren Arloko Errektoreordetza

Iraunaldia: 2019/2021
1go edizioa
Onarpen ofizialaren data 2019/02/15

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 balioztatzeko 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 direla; 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 unibertsitateentzat; eta, batez ere, ikerketan diharduten zentroentzat. Izan ere, erantzuna ematen dio zientzia- eta teknologia-komunitateak zientzia hutsarekin, ingeniaritzarekin, medikuntzarekin, giza zientziekin, artearekin edo gizarte-zientziekin harremana duen zeinahi ikerketatan egiten duen eskaera orori.

Helburua

Fitotrona eta Negutegi Zerbitzua , SGIker-en unitate 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, metodología berrien garapena, aholkularitza eta prestakuntza aurreikusten dituzte.

Bere zerbitzuak, ikertzaileei, teknologoei, empresa sareari zein partikularrei zuzenduta dago, ezagutzaren sorketa eta transferentziarako komunikazio bide globalak ezartzeari lehentasuna emanik.

Zerbitzuaren helburuak, batetik, baldintza kontrolatuetan, materiale begetalen kultiboa eta lurzoruekin esperimentazioak bermatzea dira, ikerkuntza, teknologia eta dozentziarentzat, eta bestetik, kromatografia ioniko bidezko anioien, katioien eta azukreen determinazio analitikoa lagin biologioetan, jakietan, ingurugiro laginetan eta lagin farmazeutikoetan, beste gauza batzuen artean.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
Metodoen diseinua eta analisien garapena Metodologia berrien garapena, aholkularitza zientifikoa eta iharduera esparruaren barruan dauden analisien garapena. Hazkuntza ganbaren eta negutegien atala: Espezie begetal ezberdin askoren kultiboarekin erlazionatuta daude (in vitro egindako kultiboetara, algen kultiboetara, eta lurzoruen inkubazioetara zabalgarria), sustrato mota ezberdinekin (hidroponikoa, lurzorua, sustrato baten kultibatzea, etab.) eta hazkuntza eta inkubazio baldintza eremu zabal batean. Kromatografia ionikoaren atala: Katioien, anioi organiko eta inorganikoen eta karbohidratoen determinazio analitikoa kromatografia ionikoaren bidez.	Entitate sozioekonomikoak Erakunde publikoak Komunitate ikertzailea Pertsona partikularrak Teknologoak
Azpiegituraren alokairua Baldintza berezipetan, eta denbora mugatupean, ikerkuntzarako prestatuta dauden espazioak erabiltzeko baimena ematea, hala nola: - Fitotronean espazio bat. - Fitotrona osoa, norberak bakarrik erabiltzeko alokatzea - Negutegian espazio bat	Entitate sozioekonomikoak Erakunde publikoak Komunitate ikertzailea Pertsona partikularrak Teknologoak
Prestakuntza ikastaroen garapena eta ematea Urteroko prestakuntza eskeintza zihurtatu, garapen egokiarekin eta maila altuko irakasleekin, prestatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile eta interesa duten profesionalen behar izanak asetzen dituena.	Entitate sozioekonomikoak Erakunde publikoak Komunitate ikertzailea Pertsona partikularrak Teknologoak

Eskubideak

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

Erabiltzaile edo eskatzaileak analisian 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 konfidentzialean 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 jarriz.

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.eus/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

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

10/1982 Legea, azaroaren 24koa, Euskararen erabilera normalizatzeko oinarrizkoa.
www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.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

3/2004 Legea, otsailaren 25ekoa, Euskal Unibertsitate Sistemarena.
www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa, 4/2007 Lege Organikoak aldatuta.
www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf

40/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Sektore Publikoaren Araubide Juridikoarena.
www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

39/2015 Legea, urriaren 1ekoa, Administrazio Publikoen Administrazio Prozedura Erkidearena.
http://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2015-10565

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

Erabakia, 2013ko uztailaren 18koa, Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitateko Gobernu Kontseiluarena, UPV/EHUn 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 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

5/2018 Errege Lege Dekretua, uztailaren 27koa, Espainiako zuzenbidea Europar Batasunak datuen babesaren arloan emandako araudira egokitzeko presako neurriena
https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2018-10751

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Metodoen diseinua eta analisien garapena	Eskaerarekin bat datorren zerbitzua eman, era argi, zehatz eta atentzio petsonalisatuarekin, 5 puntu posibleetataik 4 puntu baino gehiagoko balorazio globala lortuz.	Jasotako arretarekiko gogobetetze maila, balorazio eskala 0tik 6ra 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 kontutan hartuta.	Ezarritako epean erantzundako eskaeren %.
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 kontutan hartuta.	Ezarritako epean erantzundako eskaeren %.
	Autozerbitzuan eskeinitako azpiegituraren balorazio globala, 4 puntu baino handiagokoa izatea 5 pntu posibleetatik.	Autozerbitzuan erabilitako azpiegituraren balorazio globala.
Prestakuntza ikastaroen garapena eta ematea	Urtero, trebatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile finkatu eta interesa duten profesionalei 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.	Prestakuntza ikastaroarekiko gogobetetze maila, balorazio eskala 0tik 5ra izanik.

Parte hartzeko erak

Fitotrona eta Negutegi Zerbitzuaren 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 izango dute iradokizun postontziaren bitartez. Modu berean, kexak aurkezteko aukera izango dute egokia eritziz gero.

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

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

Iradokizunak egiteko erak

Iradokizunak idatziz egin beharko dira segidan deskribatzen diren bideen bitartez:

-Emaila bidaliz honako helbide honetara: calidad-sgiker@ehu.eus
-SGIker-ek eskeintzen dizun aplikazio informatikoaren bitartez honako helbidean: https://www.ehu.eus/eu/web/sgiker/feedback/iradokizun-postontzia

Posible da baita, Teknikariari ahoz helduaraztea, gero honek, Kalitate eta Berrikuntza sailari helduaraziko diolarik.

Kexak eta erreklamazioak aurkezteko erak

Desadostasunik edo gorabeherarik egonez gero, edo prestatutako zerbitzuen gaineko informazio gehiago eskatu nahi izanez gero, eskatzaileak bezero eta erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jarri ahalko du jarraian aurkezten diren komunikabideen bitartez:

- Ondoko posta elektronikora zuzenduz: sgiker@ehu.eus
- Postaz:

  Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
  Ikerketaren Arloko Errektoreordetza
  Ikerkuntzarako Zerbitzu Orokorrak (SGIker)
  Errektoretza eraikina - Euskal Herriko Unibertsitatea.
  Barrio de Sarriena, z/g - 48940 Leioa - Bizkaia (SPAIN)

- SGIker-en web gunearen bitartez:
https://www.ehu.eus/eu/web/sgiker/feedback/iradokizun-postontzia 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 Fitotrona eta Negutegi 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 konpromesuak ezin izan direnean bete, zerbitzuak martxan jarriko ditu ezadostasunak zuzenztzeko ekintzak, ahalik eta arinen.

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

Emaitzen argitalpena

Zerbitzu karta, kudeaketa herraminta 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.eus/sgiker.

Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
BIZKAIKO CAMPUSA
Zientzia eta Teknologia Fakultatea, CD2 Eraikina
c/Barrio Sarriena zg
48940 Leioa (Bizkaia)

Ordutegiak:

Neguko ordutegia
Astelehen, astearte eta ostegunetan:
08:30 -13:30
Arratzaldez: 15:00 -16:30
Ostiraletan, udako lanaldian, Aste Santuan eta Gabonetan : 08:00 -14:30

Telefonoa:

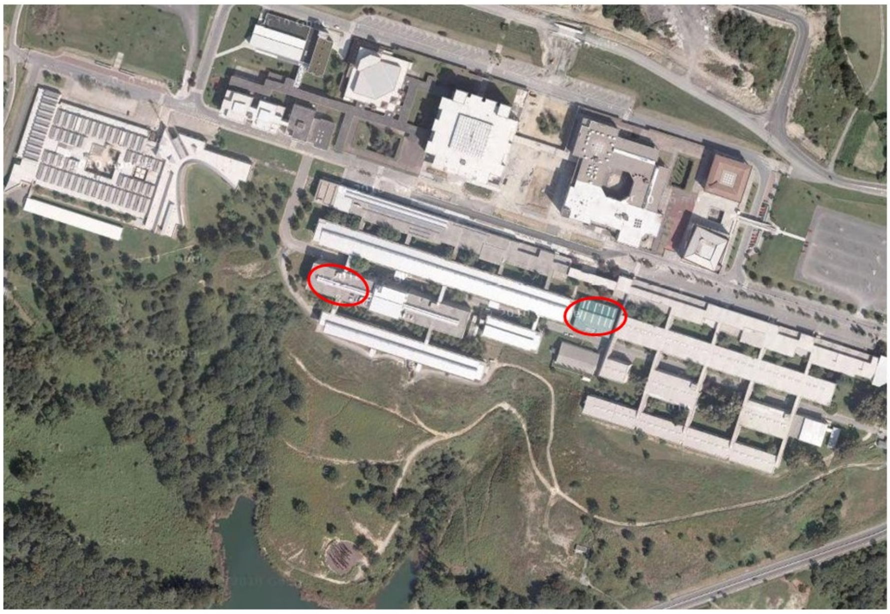
94 601 3536

Fax:94 6013550

Posta elektronikoa: azucena.gonzalez@ehu.eus

Web: https://www.ehu.eus/eu/web/sgiker/ingurumena/fitotrona-eta-berotegia-aurkezpena

Kokagunea eta Sarbideak:



Informazio hori web orriko lotura honetan dago eskuragarri: https://www.ehu.eus/eu/web/bizkaia/planuak

Sarbide Datuak

Fitotrona eta Negutegi Zerbitzua 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-Bizkaibuz, etab.).
-Unibertsitate garraioa (Pesa, Alsa, RB, Pipper, Bikain):
Kanpusen arteko garraioa kudeatzen duten enpresa ezberdinak daude.
Era berean, unibertsitateko ikaslegoa, asoziaziotan batu da, herri ezberdinetatik UPV/EHU-ko zentruetara bidaiak antolatzeko, prezio eskuragarrietan.
-Bizikletaz:
Bizkaiako 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 partekatzeko, 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 BIKAINTASUN CAMPUSA
CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL