

eman ta zabal zazu



Universidad  
del País Vasco

Euskal Herriko  
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO  
BIKAIN TASUN  
CAMPUSA  
CAMPUS DE  
EXCELENCIA  
INTERNACIONAL

Zerbitzuen karta

# POLIMEROEN ANALISIRAREN 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 balioztatzekeo 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 zentrentzat. 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

Gipuzkoako Polimeroen Analisisirako Zerbitzua, 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, analisisen 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.

Polimeroen analisisirako mikroskopia teknikak erabiltzen dira gehien bat. Horren bidez, polimeroen morfologia, azalera eta egitura ezagutu daiteke edo dispersatzaileen ezaugarri koloidalak zehaztu daitezke. Hori dela eta, Zerbitzuak tresnak, laguntza teknikoa eta berariazko prestakuntza eskaintzen ditu, mikroskopiaren bidez material horien ezaugarriak zehazteari begira.

Batik bat, osagai askoko material polimerikoen eta polimero erdi-kristalinoen morfologia ezagutzeko eta dispersio koloidalaren partikulen tamaina zehazteko zerbitzuak ematen dira. Nolanahi ere, mikroskopia analitikoaren arloan azken urteotan izandako aurrerapenei esker, osagai askotako material baten faseak osatzen dituzten konposatuen gaineko ikerketa kualitatiboak nahiz kuantitatiboak egin daitezke. Horrez gain, mikroskopia elektronikoa, efizientzia handiko teknika da, materiale polimerikoen karakterizazio morfologiko eta mikroestruturalen analisisan. Horrela, Polimeroen analisisirako zerbitzua, polimeroak nano eskalan karakterizatzen saiatzen da, transmisiozko mikroskopia elektronikoen bitartez, horretarako, ekipamendua, asistentzia eta prestakuntza bereiztua eskeiniz.

## Jarduerak eta Hartzailak

Jarduerak	Hartzailak
<p><b>Metodoen diseinua eta analisisien garapena.</b></p> <p>Metodologia berrien garapena, aholkularitza zientifikoa eta iharduera esparruen barruan dauden analisisien garapena: materialeak, 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>Prestakuntza.</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 mende egongo dira, eta igorritako aurrekontuan jaso ahalko dira.

Erabiltzaileak eskubidea izango du, SGIkerrek jasotzen dituen datu pertsonalak modu konfidentzian tratatuak izan daitezten, 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 helduarazteko.

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
Metodoen diseinua eta analisisien 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 kontutan hartuta.	Ezarritako epean erantzundako eskaeren %.
Prestakuntza.	Urtero, trebatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile finkatu eta interesa duten profesionaleri zuzendutako polimeroen analisirako prestakuntza kurtso espezializatu bat kualifikazio handiko formatzaileekin eman, 5 puntu posibleetatik 4 puntutako balorazio globala lortuz. Kurtsoa aurrera aterako da soilik, prestakuntzaren eskaintzan deskribatutako irizpideak betetzen baldin badira.	Kurtsoaren balorazio globala balorazio eskala 0tik 5ra izanik.

## Parte hartzeko erak

Polimeroen Analisirako Zerbitzuaren erailtzaileak, beren iritzia aurkezteko komunikazio bide ezberdinak ditu. 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 eritiziz gero.

Zerbitzuaren ata ezberdinei begira bideratua dagoen gogobetetze inkestaren bitartez, erabiltzaileek jasotako arreta eta euren itzaropenen 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.

## Irakokizunak egiteko erak

Irakokizunak 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 duen aplikazio informatikoaren bitartez honako helbidean:  
<http://www.ehu.eus/es/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, eskaera egiten duenak, erabiltzaileentzako arreta-zerbitzuarekin harremanetan jarri ahalko da jarraian aurkezten 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 web gunearen 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 Polimeroen Analisisirako Gipuzkoako Zerbitzuak, bere konpromisoa aurkezten du giza sarearekin, aurrerakuntza zientifiko teknologikoari lagunduz, eta bere laguntza eskeiniz ikertzaile eta teknologoei, zein pertsona espexializatuei punta puntako azpiegitura zientifiko teknologikoarekin, beti, ikerkuntzaren bikaintasunaren bidean. Era berean, ingurugiroaren iraunkortasunean oinarritutako neurriak hartzen ditugu, 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 herraminta bat den einean, periodikotasunez berrikusi behar da, bertan jasotzen diren konpromisesuekiko ezadostasunak aurkitzen diren aztertzeke. Era berean, konpromezuak ez betetzearen ondorioz suertatu izan diren erreklamazioak azertu eta erabiltzaileen gogobetetasuna ebaluatuko da.

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

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



## Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

### Helbidea:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea  
GIPUZKOAKO CAMPUSA  
Joxe Mari Korta Eraikina, -1 solairua.  
Avda. Tolosa, 72  
20018 Donostia-San Sebastián (Gipuzkoa)

### 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

### Telefonoa:

943 01 84 98

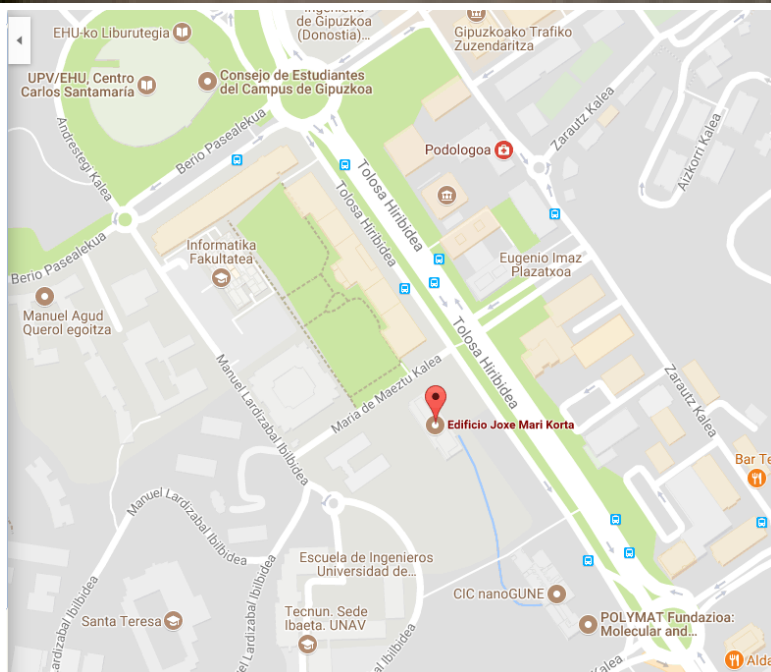
**Fax:** 94 601 35 50

**Posta elektronikoa:** [cpolimeros.sgiker@ehu.es](mailto:cpolimeros.sgiker@ehu.es)

**Web:** <https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/mikroskopia-polimeroak-aurkezpena>

### Kokagunea eta Sarbideak:





Informazio hori web orriko lotura honetan dago eskuragarri:  
<https://www.ehu.es/eu/web/gipuzkoa/kokapena>

## Sarbide Datuak

Gipuzkoako Polimeroen Analisisirako Zerbitzua aurkitzen den Gipuzkoako Kanpusera (Korta eraikina) iristeko, aukera ezberdinak daude:

- Garraio publikoa (Euskotren, Renfe, Lurraldebus, autobus urbanoak).
- Garraio publikoko enpresa konpañia ezberdinek, kanpusera iristeko bidea errazten dute, bai zuzenean, bai konexio ezberdinen bitartez.
- Unibertsitate garraioa (Pesa, Alsa, GIU).

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.

Gipuzkoako kanpusak, bizikletentzako aparkalekuak ditu Joxe Mari Korta Zentrutik 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/es/web/gipuzkoa/nola-iritsi>

# UPV/EHU

eman ta zabal zazu



Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

NAZIOARTEKO BIKAIN TASUN CAMPUSA CAMPUS DE EXCELENCIA INTERNACIONAL