

ZERBITZUEN KARTA

Onarpen ofizialaren data 2016/02/26

Multiespektroskopia Akoplatuen Laborategi Berezia (Raman-MAKLAB)
Laboratorio Singular de Multiespectroscopías Acopladas (Raman-LASPEA)

sgiker
Ikerkuntzarako Zerbitzu Orokorrak
Servicios Generales de Investigación



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 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, ingeniariarekin, medikuntzarekin, giza zientziekin, artearekin edo gizarte-zientziekin harremana duen zeinahi ikerketatan egiten duen eskaera orori.

Helburua

Multiespektroskopia Akoplatuen Laborategi Berezia, 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, analisisen aurrera eramatea, metodologia berrien garapena, aholkularitza eta prestakuntza aurreikusten dituzte.

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

Espektroskopia teknika molekularren eta oinarritzkoen konbinazioa oso tresna indartsua da eta arrakasta handia izan du askotariko eremuetan (besteak beste, Lurraren Zientziak, Ingurumena, Arte Ederrak eta/edo Materialen Zientziak) analisi kualitatiboak eta kuantitatiboak egiterakoan.

Bere jardueren baloreak, kudeaketaren bikaintasunean, langileen konpetentzia altuan (Doktoreak), hauen prestakuntza iraunkorren, emaitzen kalitatean eta eraginkortasunean, baliabideen hobekuntzan eta eraginkortasunean, merituan eta lehiakortasunean oinarritzen dira.

Jarduerak eta Hartzaileak

Jarduerak	Hartzaileak
<p>Analisien garapena eta metodoen diseinua. Metodologia berrien garapena, aholkularitza zientifikoa eta iharduera esparruearen barruan dauden analisien garapena: materialeak, gainazalak, biomedikuntza..., beste batzuen artean</p>	Komunitate ikertzailea Teknologoak Pertsona partikularrak Erakunde Publikoak Entitate sozioekonomikoak
<p>Azpiegituraren alokairua. Baldintza berezิปetan, ekipamendu zientifikoa autozerbitzuan erabiltzeko baimena ematea eta denbora mugatupean, ikerkuntzarako prestatuta dauden espazioetara sarrera ematea.</p>	Komunitate ikertzailea Teknologoak Pertsona partikularrak Erakunde Publikoak Entitate sozioekonomikoak
<p>Prestakuntza. Urteroko prestakuntza eskeintza zihurtatu, garapen egokiarekin eta maila altuko irakasleekin, prestatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile eta interesa duten profesionalen behar izanak asetzen dituen.</p>	Komunitate ikertzailea Teknologoak Pertsona partikularrak Erakunde Publikoak Entitate sozioekonomikoak



Eskubideak

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

Erabiltzaile edo eskatzaileak analisisan 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 eskaeraerari dagokion atalean, edo teknikariarekin kontaktuan jarritz.

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

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

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/sgiker/eu> webgunean eskuragarri dauden honako testu hauetakoren bat erabilita:

Eskertzak: Los autores agradecen el apoyo técnico y humano de los SGIker (UPV/EHU).

Acknowledgements: Technical and human support provided by SGIker (UPV/EHU) is gratefully acknowledged.

Esker ona: egileek SGIkerrek (UPV/EHU) emandako laguntza tekniko eta gizatiarra eskertzen dute.

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, teknologia erabiltzeko beharrezko gaitasunekin, egin beharreko lanen definizioarekin, erabiltzaile motarekin eta eskuratutako emaitzen onuradunekin lotuta egongo dira. Baldintza horiek aplikatu beharreko indarreko tarifa zehaztuko 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 on line 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.

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

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

4/2007 Lege Organikoa, apirilaren 12koa, Unibertsitateko 6/2001 Lege Organikoa aldatzekoa.

3/2007 Lege Organikoa, martxoaren 22koa, emakumeen eta gizonen arteko berdintasun eragingarrirako.

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

6/2001 Lege Organikoa, abenduaren 21ekoa, Unibertsitatekoa.

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

30/1992 Legea, azaroaren 26koa, Herri Administrazioen Araubide Juridikoaren eta Administrazio Prozedura Erkidearena.

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

Konpromisoa

Jarduera	Konpromisoa	Adierazlea
Analisien garapena eta metodoen diseinua.	Eskaerarekin bat datorren zerbitzua eman, era argi, zehatz eta atentzio pertsonalisatuarekin, 5 puntu posibletatik 4 puntu baino gehiagoko balorazio globala lortuz.	Jasotako arretarekiko gogobetetze maila.
	Egiten diren zerbitzu 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 %.
Azpiegituraren alokairua.	Autozerbitzuan eskeinitako azpiegituraren balorazio globala, 4 puntu baino handiagokoa izatea 5 puntu posibletatik.	Autozerbitzuan erabilitako azpiegituraren balorazio globala.
	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 erantzun diren eskaeren %.
Prestakuntza.	Urtero, trebatzen ari diren ikertzaile, ikertzaile finkatu eta interesa duten profesionaleri zuzendutako RAMAN espectroscopiari buruzko prestakuntza kurtso espezializatu bat kualifikazio handiko formatzaileekin eman, 5 puntu posibletatik 4 puntutako balorazio globala lortuz. Kurtsoa aurrera aterako da soilik, prestakuntzaren eskaintzan deskribatutako erizpideak betetzen baldin badira.	Kurtsoaren balorazio globala

Parte hartzeko erak

RAMAN Zerbitzuaren erabiltzaileek, beren eritzia aurkezteko komunikazio bide ezberdinak dituzt. 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.es
- SGIker-ek eskeintzen dizun aplikazio informatikoaren bitartez honako helbidean: <http://www.ehu.es/SGIker/eu>

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 aurkeztzen diren komunikabideen bitartez:

- Ondoko posta elektronikora zuzenduz: sgiker@ehu.es
- 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:
<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 RAMAN-eko Zerbitzuak, bere konpromezua 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 ditugu, lan arrisku prebentzioa presente edukita beti, zerbitzu iraunkor, onuragarri eta arriskugabea emateko asmoz.

Zuzentze neurriak

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

Ezadostasunak identifikatutako pertsoneri era zuzen baten eragiten dienean, Kalitate eta Berreikuntza 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 konpromesuekiko ezadostasunak aurkitzen diren aztertzeko. Era berean, konpromesuek ez betetzearen ondorioz suertatu izan diren erreklamazioak aztertu eta erabiltzaileen gogobetetasuna ebaluatuko dugu.

Berrikusketa honetatik aterako dira konprezuen 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.



Helbidea, iristeko erak eta ordutegiak

Helbidea:

Medikuntza eta Odontologia Fakultatea
1R7 Lokaka
B°Sarriena, s/n
48940 Leioa (Bizkaia)

Ordutegiak:

Neguko ordutegian:
Astelehen, astearte eta ostegunetan
Goizez 9:00-13:30
Arratsaldez: 15:00-17:30
Asteazken eta ostiraletan
8:00-15:00

Udako ordutegian:
Astelehenetik ostiralera
8:00-15:00

Telefonoa:

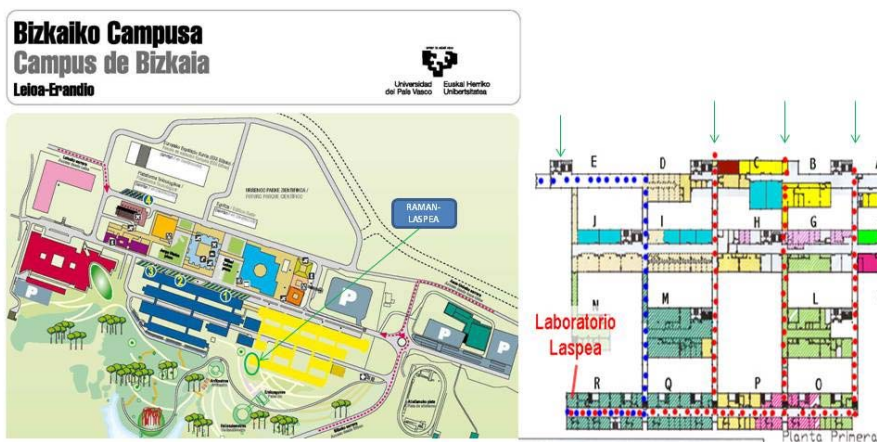
94 601 3533

Fax: 94 601 3550

Posta elektronikoa: alfredo.sarmiento@ehu.es

Web: www.ehu.es/sgiker/eu/laspea

Kokagunea eta Sarbideak:



Informazio hori web orriko lotura honetan dago eskuragarri: <http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/planuak>

Sarbide Datuak

RAMAN (LASPEA) Zerbitzura, garraiobide publikoaren bidez heltzeko, Bizkaibus-ek, linea ezberdinak eskeintzen ditu, Bilbo, Getxo, Leioa, Portugalete, etab. Honen inguruan informazio zehatzagoa lortu dezakezu ondorengo helbidean: <http://www.bizkaia.net>

