



**Carta
de Servicios**

SERVICIO CENTRAL DE ANÁLISIS DE BIZKAIA- SGIKER

Vicerrectorado de Investigación

Vigencia: 2018/2020

Edición N°1

Fecha de aprobación oficial 04/06/2018

Introducción

La investigación y la innovación constituyen en la actualidad los motores fundamentales para el desarrollo socioeconómico de un país. En este contexto, la universidad se ha convertido en pieza clave del sistema de avance y progreso y, de forma especial, en la valorización del conocimiento al conjunto de la sociedad. Se pretende así contribuir, de forma relevante, a la transformación de la economía tradicional en una más avanzada, basada en el conocimiento.

La difusión del conocimiento científico al resto del tejido social se materializa a través de múltiples vías, entre las que se encuentran las publicaciones científicas indexadas, las patentes y licencias o el impulso y la creación de nuevas empresas (EMIs) así como, mediante la formación y comunicación, entre los distintos sectores, de conceptos, valores u opiniones, impulsados y contrastados desde el ámbito científico-técnico.

En este marco de actuación, los Servicios Generales de Investigación (SGIker), dentro de la pluralidad de agentes que conforman el sistema, proporcionan al personal investigador y tecnólogo las herramientas necesarias para que puedan desarrollar sus estudios tanto a nivel de asesoramiento técnico y científico como de equipamiento científico-tecnológico de altas prestaciones.

Propósito

El Servicio Central de Análisis de Bizkaia (en adelante SCAB) es una unidad de los SGIker, organización integrada en el Vicerrectorado de Investigación de la UPV/EHU, que contempla infraestructura científico-tecnológica de última generación y personal técnico altamente cualificado, con el fin de proveer al personal investigador y al tecnólogo de recursos tales como la realización de ensayos, generación y desarrollo de nuevas metodologías, asesoramiento y formación.

Sus servicios están dirigidos tanto a la comunidad investigadora, como a tecnólogos, tejido empresarial y a particulares, con la prioridad de establecer canales globales de generación y transferencia de conocimiento.

En el SCAB, se llevan a cabo tanto análisis rutinarios, como desarrollo de nuevas metodologías de análisis que contemplan áreas tan diversas como, el área de Bioanalítica, el área de Medio Ambiente, el área Forense, el área de las Ciencias de la Salud, el área de Alimentación, etc.

Gracias al equipamiento y a la competencia técnica de su personal, se da respuesta a un gran número de problemas analíticos con requerimientos en términos de precisión, exactitud, sensibilidad, etc. y a una gran variedad de muestras tanto sólidas como líquidas.

Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
<p>Acceso a infraestructura</p> <p>Dar acceso temporal y controlado al uso del equipamiento científico y de espacios habilitados para la realización de actividades de investigación, en la modalidad de autoservicio. En ambos casos, previa autorización bajo cumplimiento de requisitos específicos (a usuario acreditado).</p>	<p>Comunidad investigadora</p> <p>Entidades socioeconómicas</p> <p>Organismos públicos</p> <p>Personas particulares</p> <p>Tecnólogos</p>
<p>Diseño de métodos y realización de ensayos.</p> <p>Desarrollo de nuevas metodologías, asesoramiento científico y realización de análisis dentro de sus áreas de actividad: Bioanalítica, Medio Ambiente, Forense, Ciencias de la Salud, Alimentación, entre otras.</p>	<p>Comunidad investigadora</p> <p>Entidades socioeconómicas</p> <p>Organismos públicos</p> <p>Personas particulares</p> <p>Tecnólogos</p>
<p>Diseño de la formación</p> <p>Garantizar una oferta formativa anual con un correcto desarrollo de las actividades, con formadores altamente cualificados, que cubren las necesidades del personal investigador en formación, investigadores y profesionales interesados.</p>	<p>Comunidad investigadora</p> <p>Entidades socioeconómicas</p> <p>Organismos públicos</p> <p>Personas particulares</p> <p>Tecnólogos</p>

Derechos

La persona usuaria podrá conocer el estado actual de su solicitud a través de la página web en el espacio reservado a "Solicitud del Servicio", o contactando con el personal Técnico del Servicio para recibir dicha información.

La persona usuaria podrá hacer llegar sus disconformidades o sugerencias a través de los canales que los SGIker tienen establecidos a tal efecto.

La persona usuaria tiene derecho a conocer las condiciones generales del Servicio y las específicas que afecten al encargo en concreto.

La persona usuaria tiene derecho a que toda la información de carácter personal con la que se trabaje en los SGIker, sea tratada de acuerdo al reglamento de la UPV/EHU para la protección de datos.

La persona usuaria tiene derecho a recibir información sobre los resultados obtenidos en el análisis o servicio contratado. La emisión de informes detallados e interpretación de los resultados se encuentra sujeta a la tarifa publicada y será detallado en el presupuesto.

La persona usuaria tiene derecho a recibir un presupuesto detallado y ser informada de cualquier modificación del mismo durante la realización del trabajo. En tal caso podrá determinar la continuidad o no en un plazo de 5 días. Superado este plazo, se entenderá que desiste del servicio.

Deberes

Al realizar la solicitud de un servicio y aceptar el presupuesto emitido, la persona usuaria o entidad solicitante se compromete a efectuar el pago de las cantidades indicadas en el presupuesto o de las tarifas vigentes publicadas en la Unidad.

En caso de que los resultados del análisis o experimento sean utilizados para algún tipo de publicación científica, comunicación a congreso o Tesis Doctoral deberá citarse la utilización del servicio o unidad de los SGIker en los agradecimientos con uno de los textos disponibles en la web www.ehu.es/documents/2458249/2653628/TEXTO+DE+AGRADECIMIENTOS+A+SGIKER+TRILINGUE.pdf

La persona solicitante de la UPV/EHU deberá reunir los requisitos necesarios para el uso de las tecnologías y servicios disponibles. Los requisitos de acceso estarán relacionados con la autorización de investigadores principales y responsables de proyectos para el uso y contratación de los servicios, con las competencias necesarias para el acceso a la tecnología, con la definición de los trabajos a realizar, con el tipo de usuario y el beneficiario de los resultados obtenidos. Estos requisitos determinarán el tipo de tarifa vigente que se aplicará. En cualquier caso, el personal de los SGIker podría solicitar documentos acreditados con el fin de evaluar los criterios anteriores y definir el tipo de persona usuaria.

La solicitud de un servicio se realiza a través de la página web de la unidad, en el espacio reservado a "Solicitud de Servicio". Ahí encontrarán disponible un formulario de solicitud online que cumplimentará la persona solicitante de la manera más detallada posible.

Normativa General

Acuerdo de 4 de febrero de 2016, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la nueva Normativa del Modelo de Cartas de Servicios de la UPV/EHU.

www.jusap.ejgv.euskadi.eus/r47-bopvapps/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2016000709

Ley 3/2004, de 25 de febrero, del Sistema Universitario Vasco.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2004001349

Decreto del Gobierno Vasco 17/2011, de 15 de febrero, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2011000965

Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/bopv2/datos/1982/12/8201955a.pdf

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

www.boe.es/buscar/pdf/1999/BOE-A-1999-23750-consolidado.pdf

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.

www.boe.es/buscar/pdf/2001/BOE-A-2001-24515-consolidado.pdf

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-2013-12887

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

www.boe.es/buscar/pdf/2015/BOE-A-2015-10566-consolidado.pdf

Acuerdo de 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regula el Uso de Medios Electrónicos de la UPV/EHU y se crea la Sede Electrónica.

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

Acuerdo del 18 de julio de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la normativa por la que se crea el Catálogo de Procedimientos Electrónicos de la UPV/EHU.

www.euskadi.eus/y22-bopv/es/p43aBOPVWebWar/VerParalelo.do?cd2013003885

Acuerdo de 25 de abril de 2013, del Consejo de Gobierno de la UPV/EHU, por el que se aprueba la Política de Seguridad de la Información de la Universidad del País Vasco / Euskal Herriko Unibertsitatea (UPV/EHU).

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

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Acceso a infraestructura	Atender las solicitudes de autoservicio en un plazo no superior a 5 días hábiles para el 100% de las mismas, según el calendario publicado del Servicio, siempre y cuando la solicitud haya sido cumplimentada adecuadamente y haya entrado de acuerdo a lo establecido en el protocolo de acceso.	% de solicitudes atendidas en el alquiler de infraestructura.
	Ofrecer acceso a una infraestructura de calidad facilitando el autoservicio e intentando obtener una valoración global en la gestión, de 4 puntos sobre los 5 posibles.	Grado de satisfacción con la infraestructura utilizada en autoservicio.
Diseño de métodos y realización de ensayos.	Prestar un servicio acorde a la solicitud realizada, de manera clara, concreta y con atención personalizada, de manera que la valoración global del mismo sea superior a 4 puntos sobre los 5 posibles.	Grado de satisfacción, en una escala de 0 a 5 puntos, con respecto a la atención recibida.
	Atender las solicitudes del Servicio en un plazo no superior a 5 días hábiles para el 100% de las mismas, según el calendario publicado del Servicio, siempre y cuando la solicitud se haya completado adecuadamente y esté de acuerdo a lo establecido en el protocolo de acceso.	% de solicitudes atendidas en plazo.
Diseño de la formación	Impartir un curso de formación de calidad, siempre y cuando se alcancen los requisitos mínimos establecidos en la oferta formativa del Servicio de SCAB, con personal altamente cualificado, intentando alcanzar un grado de satisfacción global de las personas asistentes de 4 puntos o superior sobre los 5 posibles.	Grado de satisfacción, en una escala de 0 a 5 puntos, con respecto al curso de formación.

Formas de participación

Las personas usuarias del servicio del SCAB, disponen de diferentes canales de comunicación para expresar su opinión, colaborando en la mejora continua del mismo. Tienen la opción de cumplimentar la encuesta de satisfacción, así como plantear cualquier sugerencia de mejora a través del buzón de sugerencias o reclamar cualquier disconformidad que consideren oportunas.

Mediante las encuestas de satisfacción referidas a las diferentes áreas de trabajo del servicio, las personas usuarias podrán manifestar el grado de cumplimiento en la gestión de sus expectativas.

Además, ocasionalmente, se pueden organizar grupos focales para obtener información sobre el grado de satisfacción con el servicio y con la atención recibida.

Formas de presentación de sugerencias

Las sugerencias deben plantearse, de forma escrita, a través de:

- Email a la dirección: calidad-sgiker@ehu.eus
- Aplicación informática de los SGIker en el siguiente enlace:
<http://www.ehu.eus/es/web/sgiker/feedback/iradokizun-postontzia>

También se podrán comunicar de forma verbal al técnico, quien, posteriormente, las trasladará a la Unidad de Calidad e Innovación.

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

Ante cualquier disconformidad o incidencia sobre el servicio prestado, la persona solicitante puede contactar con "atención al usuario" mediante:

- Email a la dirección: sgiker@ehu.eus
- Por correo postal:
Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea, UPV/EHU
Vicerrectorado de Investigación
Servicios Generales de Investigación (SGIker)
Edificio Rectorado- Universidad del País Vasco
Barrio Sarriena, s/n- 48940 Leioa- Bizkaia (España)
- La página web de los SGIker. www.ehu.eus/sgiker, a través del teléfono y el correo electrónico que se puede encontrar en el apartado de Personal así como en el apartado de "Localización y contacto".

Compromiso Social

Mediante esta carta, el servicio del SCAB, como una unidad más de los SGiker, se encuentra comprometido con el tejido económico y social, contribuyendo al avance científico-tecnológico y presentando su apoyo al personal investigador y tecnólogo, con personas especializadas y con infraestructura científico-tecnológica de última generación, buscando siempre alcanzar la excelencia en la investigación. Así mismo, se adoptan medidas medioambientales y de prevención de riesgos laborales para ofertar un servicio sostenible, saludable y seguro.

Medidas de subsanación

Cuando el Servicio no pudiera cumplir con los compromisos establecidos, adoptará, a la mayor brevedad posible, las acciones correctivas necesarias para subsanar los posibles perjuicios.

Cuando el incumplimiento de los compromisos recogidos en esta carta afecte directamente a personas identificadas, la Unidad de Calidad e Innovación les comunicará, directamente, las medidas de subsanación adoptadas.

Publicación de Resultados

La Carta de Servicios es un instrumento de gestión y, como tal, se revisará periódicamente con el fin de detectar posibles desviaciones con respecto a los compromisos declarados en ella. Así mismo, se analizarán las reclamaciones por incumplimiento de aquellos y se evaluará la satisfacción de las personas usuarias.

De esta revisión se obtendrán los datos con los que se elaborará un informe sobre el grado de cumplimiento de los compromisos, las acciones correctivas que se llevarán a cabo para la mejora del sistema y, en su caso, las medidas de subsanación que han sido tomadas.

Este informe, se publicará anualmente en la página general de los SGiker: www.ehu.eus/sgiker

Dirección, accesos y horarios

Dirección:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
CAMPUS DE BIZKAIA
Facultad de Ciencia y Tecnología, Edificio CD3
Barrio Sarriena, s/n
48940 Leioa (Bizkaia)

Horarios:

Horario de invierno:
Lunes a jueves
De mañana: 08:30 -13:30
De tarde: 15:00 -17:00
Viernes, jornada de verano, Semana Santa y Navidad: 08:00 -14:30

Teléfono:

- 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 , Kromatografía 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

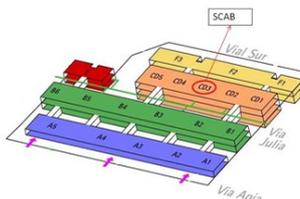
Fax: 94 6013550

e-mail: juancarlos.raposo@ehu.eus; beatriz.abad@ehu.eus; luis.bartolome@ehu.eus;

Web: isabel.collado@ehu.eus; patricia.navarro@ehu.eus
<http://www.ehu.eus/eu/web/sgiker/bizkaiko-analisirako-zerbitzu-zentrala-aurkezpena>

Localización y accesos:





Información disponible en el siguiente enlace de la página web: <http://www.ehu.es/es/web/bizkaia/planuak>

Datos de Acceso

Para acceder al Campus de Bizkaia (Leioa) en el que se encuentra el Servicio Central de Análisis de Bizkaia (SCAB), existen diferentes medios:

-Transporte público (Bizkaibus, Renfe, Metro Bilbao):

Las diferentes compañías de transporte público facilitan el acceso al campus bien de forma directa, o bien mediante diferentes conexiones (Metro Bilbao-Bizkaibus, etc.).

-Transporte Universitario (Pesa, Alsa, RB, Pipper, Bikain):

Existen empresas que gestionan el transporte universitario intercampus.

Igualmente, el alumnado universitario se ha unido en asociaciones para organizar los viajes desde diversas poblaciones a los centros de la UPV/EHU a precios asequibles.

-Bicicleta:

El Campus de Bizkaia (Leioa) cuenta con aparca bicis cercanos a los diferentes centros universitarios.

-Coche compartido:

Otra alternativa en los desplazamientos teniendo en cuenta medidas de sostenibilidad en la movilidad, es el servicio electrónico para compartir coche del que dispone la UPV/EHU.

Toda esta información está disponible, de manera más completa, en la web de la UPV/EHU en el siguiente enlace:

<http://www.ehu.eus/es/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