

CARTA DE SERVICIOS

Fecha de aprobación oficial 26/02/2016

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

sgiker
Ikerkuntzarako
Zerbitzu Orokorrak
Servicios Generales
de Investigación



Actividades y Destinatarios

Actividades	Destinatarios
<p>Diseño de métodos y realización de ensayos. Desarrollo de nuevas metodologías, asesoramiento científico y realización de análisis dentro de sus áreas de actividad: Materiales, Superficies, Biomedicina..., entre otras</p>	Comunidad investigadora Tecnólogos Personas particulares Organismos Públicos Entidades socioeconómicas
<p>Acceso a infraestructura. 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>	Comunidad investigadora Tecnólogos Personas particulares Organismos Públicos Entidades socioeconómicas
<p>Formación. Garantizar una oferta formativa anual con un correcto desarrollo de las actividades formativas diseñadas y contratadas, con formadores altamente cualificados, que cubran las necesidades del personal investigador en formación, investigadores y profesionales interesados.</p>	Comunidad investigadora Tecnólogos Personas particulares Organismos Públicos Entidades socioeconómicas



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.

Tiene derecho a recibir un presupuesto detallado y ser informado 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 el servicio.

El 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 acreditativos con el fin de evaluar los criterios anteriores y definir el tipo de usuario.

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 siguientes textos disponibles en la web www.ehu.es/sgiker:

Agradecimientos: 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 teknikoa eta gizatiarra eskertzen dute.

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 on line que cumplimentará el 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.

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

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.

Ley Orgánica 4/2007, del 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de Universidades.

Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

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

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

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

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

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

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Diseño de métodos y realización de ensayos.	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 haya sido completada adecuadamente y haya entrado de acuerdo a lo establecido en el protocolo de acceso.	% de solicitudes atendidas en plazo.
	Prestar un servicio acorde a la solicitud realizada, de manera clara, concreta y con atención personalizada, para obtener una valoración global del mismo superior a 4 puntos sobre los 5 posibles.	Grado de satisfacción con respecto a la atención recibida.
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.
	Obtener una valoración global de la infraestructura utilizada en autoservicio de 4 puntos sobre los 5 posibles.	Grado de satisfacción con la infraestructura utilizada en autoservicio.
Formación.	Obtener una valoración global del curso de 4 puntos sobre los 5 posibles con respecto a la oferta formativa del Servicio, especializada en espectroscopía RAMAN. El curso se impartirá siempre y cuando se alcancen los requisitos mínimos establecidos en la oferta formativa.	Grado de satisfacción con respecto al curso de formación.

Formas de participación

Las personas usuarias del servicio de RAMAN, 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 considere oportuno.

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 y la atención recibida.

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.es
- Aplicación informática de los SGiker en el siguiente enlace: <http://www.ehu.es/SGIker/es>

También se le 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 ó incidencia sobre el servicio prestado, el solicitante puede contactar con "atención al usuario", mediante:

- Email a la dirección: sgiker@ehu.es
- Por correo postal:

Universidad del País Vasco/Euskal Herriko Unibertsitatea
Vicerrectorado de Investigación
Servicios Generales de Investigación (SGIker)
Edificio Rectorado - Universidad del País Vasco
Barrio de Sarriena, s/n - 48940 Leioa - Bizkaia (SPAIN)

- La página web de los SGiker: www.ehu.es/sgiker, a través del teléfono y el correo electrónico que se puede encontrar tanto en el apartado Equipo Humano como en el apartado "Localización y Contacto".

Compromiso Social

Mediante esta carta, el servicio de RAMAN, como una Unidad más de los de los SGIker, se encuentra comprometido con el tejido social, contribuyendo al avance científico-tecnológico y prestando su apoyo a los investigadores y tecnólogos, personal especializado con infraestructura científico-tecnológica de última generación, buscando alcanzar la excelencia en la investigación. Así mismo, adoptamos 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 revisa 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 elaboraremos 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.es/sgiker.



Dirección, accesos y horarios

Dirección:

Facultad de Medicina y Odontología
Local 1R7
B°Sarriena, s/n
48940 Leioa (Bizkaia)

Horarios:

Horario de invierno:
Lunes, martes y jueves
De mañana 9:00-13:30
De tarde 15:00-17:30
Miércoles y viernes:
9:00-15:00
Horario de verano:
9:00-15:00

Teléfono:

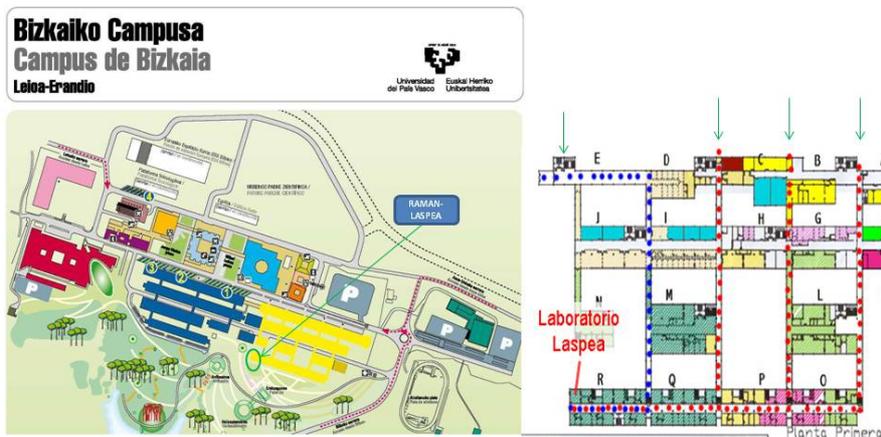
94 601 3533

Fax: 94 601 3550

e-mail: alfredo.sarmiento@ehu.es

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

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 servicio de RAMAN (LASPEA) mediante transporte público, Bizkaibus dispone de líneas desde Bilbao, Leioa, Getxo, Portugalete, etc. Esta información está disponible, de manera más completa, en el siguiente enlace: <http://www.bizkaia.net>