

Carta
de Servicios

Servicios Generales de Investigación

Vicerrectorado de Investigación

Vigencia: 2021/2023
Edición N°1

www.ehu.eus/es/web/sgiker

sgiker

Ikerkuntzarako
Zerbitzu Orokorrak

Servicios Generales
de Investigación



Introducción

La investigación y la innovación constituyen 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, como 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

Los SGIker son una organización integrada en la UPV/EHU, que contemplan infraestructura científico - tecnológica de última generación y personal técnico altamente cualificado, con el fin de proveer al personal que investiga de recursos de investigación, entendiendo éstos como la realización de ensayos, generación y desarrollo de nuevas metodologías, asesoramiento y formación.

Sus servicios están dirigidos tanto a la comunidad investigadora, tecnólogos, tejido empresarial como a particulares, con la prioridad de establecer canales globales de generación y transferencia de conocimiento. Los valores de su actividad se basan en la excelencia en la gestión, el grado de capacitación de su personal (doctores) y formación continua del mismo, la eficacia y calidad en la producción de resultados, la mejora y eficiencia en el uso de los recursos, la igualdad, el mérito y la competitividad.

Actividades y Personas Destinatarias

Actividades	Destinatarios
<p>Acceso a infraestructura.</p> <p>Dar acceso temporal y controlado al uso de equipamiento e infraestructura de los SGIker, tales como, equipos de Resonancia Magnético Nuclear, Espectrómetría Raman o espacios como el Fitotron invernadero para el cultivo de plantas, en la modalidad de autoservicio, siempre previa autorización y bajo cumplimiento de requisitos específicos (a personal usuario acreditado)</p>	Entidades socioeconómicas Organismos Públicos Personas particulares Comunidad investigadora Tecnólogos
<p>Diseño de métodos y realización de ensayos.</p> <p>Desarrollo de nuevas tecnologías, asesoramiento científico y realización de ensayos del tipo de:</p> <p>1. Análisis mediante XPS, de superficies, tanto de muestras sólidas como de muestras en polvo. Se pueden llevar a cabo también estudios de distribución de elementos, en función de la profundidad de la muestra, de manera destructiva o no destructiva. (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/espektroskopia-fotoelektronikoa-xps-zerbitzuak)</p> <p>2. Realización e interpretación de espectros vibracionales (RAMAN-FTIR). (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/multiespektroskopia-akoplatuen-laborategi-berezia-zerbitzuak)</p> <p>3. Observación y análisis elemental mediante microscopía electrónica de barrido (SEM-EDX). (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/mikroskopia-polimeroak-aplikazioak)</p> <p>4. Estudio morfológico de los materiales poliméricos multicomponentes y de los polímeros semicristalinos, y determinación de tamaños de partícula de dispersiones coloidales. (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/mikroskopia-polimeroak-aplikazioak)</p> <p>5. Cultivo de una amplia variedad de especies vegetales (extensible a cultivo in vitro, cultivos de algas e incubaciones de suelos), con distintos tipos de sustratos (hidropónico, suelos, cultivo en sustrato, etc.) y en un amplio rango de condiciones de crecimiento e incubación. (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/ingurumena/fitotrona-eta-berotegia-zerbitzuak)</p> <p>6. Determinación analítica de cationes, aniones orgánicos e inorgánicos y carbohidratos mediante Cromatografía iónica. (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/ingurumena/fitotrona-eta-berotegia-zerbitzuak)</p> <p>7. Espectros RMN, identificación y confirmación de estructuras, identificación de compuestos, composición de muestras, movilidad molecular, estudios de polimorfismo,etc. etc.</p> <p>Movilidad molecular: determinación de conformaciones en disolución. (Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/erresonantziamagnetiko-nuklearra-emn-zerbitzuak)</p> <p>8. Microscopía óptica (OM), Microscopía de Fuerza Atómica (AFM), Conducta reológica (ARES), Espectroscopía UV-VIS-NIR, Conducta</p>	Entidades socioeconómicas Organismos Públicos Personas particulares Tecnólogos Empresas Comunidad investigadora

<p>mesoegitura-nanoteknologia-zerbitzuak)</p> <p>9. Análisis cualitativo, semicuantitativo o cuantitativo de diversos parámetros (orgánicos e inorgánicos), en todo tipo de muestras (fármacos, alimentos, muestras medioambientales, etc.), ensayos de lipidómica, etc.</p> <p>(Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/bizkaiko-analisisrako-zerbitzu-zentrala-zerbitzuak)</p> <p>10. Preparación y procesamiento de muestras (corte, metalización, secado, evaporación, digestiones por microondas...) para su posterior análisis.</p> <p>Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/bizkaiko-analisisrako-zerbitzu-zentrala-zerbitzuak</p>	
<p>Formación.</p> <p>Garantizar una oferta formativa anual con un correcto desarrollo de las actividades formativas diseñadas y contratadas, con personal formador altamente cualificado, que cubran las necesidades del personal investigador en formación, investigadores y profesionales.</p> <p>Más información: https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/prestakuntza/prestakuntza-eskaintza</p>	<p>Entidades socioeconómicas Organismos Públicos Personas particulares Tecnólogos Empresas Comunidad investigadora</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 detallada 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 las tarifas vigentes especificadas en el presupuesto y publicadas en la página web del servicio.

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 lagunza eta gizatiarra eskertzen dute.

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

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

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

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>

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>

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

www.boe.es/boe/dias/2007/03/23/pdfs/A12611-12645.pdf

Ley Orgánica 3/2018, de 5 diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

<https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2018-16673>

Reglamento Europeo de Protección de datos

<https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>

Compromiso

Actividad	Compromiso	Indicador
Acceso a 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.
	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.
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.
Formación.	Obtener una valoración global del curso de 4 puntos sobre los 5 posibles con respecto a la oferta formativa del Servicio. 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 de los SGIker, disponen de diferentes canales de comunicación para expresar su opinión, colaborando en la mejora continua de los mismos. 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 discrepancia que consideren oportuna.

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/web/sgiker/feedback/iradokizun-postontzia>.
- También se podrán comunicar de forma verbal al personal técnico, quien, posteriormente, las trasladará a la Unidad de Calidad e Innovación.

Formas de presentación de quejas y reclamaciones

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

- 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.

- 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).

Compromiso Social

Mediante esta carta los SGIker se encuentran comprometidos 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 de economía circular y 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 se han tomado.

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

Dirección, accesos y horarios

Dirección:

Servicios Generales de Investigación, SGiker.
Universidad del País Vasco, UPV/EHU.
Edificio Rectorado, Bº Sarriena s/n.
48940, Leioa, Bizkaia (Spain).

Horarios:

Horario de invierno:

Lunes, martes y jueves

De mañana 9:00-13:30

De tarde 15:00-17:30

Miercoles y viernes:

9:00-15:00

Horario de verano:

9:00-15:00

Teléfono:

946013539

946013176

Fax: 946013550

e-mail: calidad-sgiker@ehu.eus

Web: <https://www.ehu.eus/es/web/sgiker/home>

Localización y accesos:



Información disponible en el siguiente enlace de la página web:

<https://www.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

Datos de Acceso

Para acceder a los Campus de Araba, Bizkaia (Leioa) y Gipuzkoa en los se encuentra los Servicios Generales de Investigación, existen diferentes medios:

-Transporte público:

Araba (Alsa, Continental-Auto, La Unión, PESA, Autobuses urbanos de Vitoria)

Gipuzkoa (Euskotren, Renfe, Lurraldebus, autobuses urbanos)

Bizkaia (Bizkaibus, Renfe, Metro Bilbao)

-Las diferentes compañías de transporte público facilitan el acceso al campus bien de forma directa, o bien,

mediante diferentes conexiones.

-Transporte Universitario:

Araba (La Unión, Alsa, Continental-Auto, La Unión, PESA, Autobuses urbanos de Vitoria)

Gipuzkoa (Pesa, Alsa, GIU).

Bizkaia (Pesa, Alsa, RB, Pipper, Bikain, La Unión).

-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: Asociación Universitaria Altube y Asociación Universitaria Piper.

-Bicicleta: los Campus de Araba, Gipuzkoa y Bizkaia (Leioa), cuentan 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 los siguientes enlaces:

Araba: <https://www.ehu.eus/es/web/araba/garraioa>

Gipuzkoa: <https://www.ehu.eus/es/web/gipuzkoa/nola-iritsi>

Bizkaia : <http://www.ehu.eus/es/web/bizkaia/nola-iritsi>

UPV/EHU



Universidad
del País Vasco
Euskal Herriko
Unibertsitatea

NAZIOARTEKO
BIKANTASUN
CAMPUSA
CAMPUS DE
EXCELENCIA
INTERNACIONAL