

# Carta de Servicios

## Servicio de laboratorio, calidad e innovación agraria 2020-2021



# FRAISORO



Gipuzkoako Foru Aldundia  
Diputación Foral de Gipuzkoa

## Introducción

A través de las cartas de servicios queremos informar de las características de los servicios que gestiona la Diputación Foral de Gipuzkoa y comprometernos a unos niveles de calidad en su prestación.

Con estas iniciativas y su colaboración pretendemos orientar los servicios públicos forales a la satisfacción de las necesidades de quienes los utilizan y seguir avanzando en su mejora.

### **Markel Olano Arrese**

Diputado general de Gipuzkoa

### **Imanol Lasa Ceberio**

Diputado foral de Promoción Económica,  
Turismo y Medio Rural

## Misión

Somos un servicio público de la Diputación Foral de Gipuzkoa que presta servicios de desarrollo, innovación, calidad y evaluación analítica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural, al Departamento de Promoción Económica, Turismo y Medio Rural, así como a otros Departamentos de la Diputación Foral de Gipuzkoa, a otras Instituciones y a particulares que soliciten sus servicios.

El objetivo del Servicio es adaptarse a los nuevos tiempos con el fin de prestar un mejor servicio, acorde a las necesidades y expectativas de sus clientes, así como colaborar en los proyectos I+D+i que se impulsen desde la Administración. Todo ello, siendo el cliente el centro de nuestra gestión.

Una buena herramienta de evaluación requiere técnicas analíticas avanzadas, formación especializada e instalaciones adecuadas. Sólo de este modo podrá medirse con eficacia la situación del medioambiente y la calidad de los productos agroalimentarios de nuestro entorno.

## Normativa

La normativa que regula los precios públicos de los servicios prestados por el Laboratorio, pueden consultarse en la página web:

- <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>

# ¿Qué servicios prestamos?

## SERVICIOS ANALÍTICOS OFRECIDOS

Servicios	Descripción	Plazo máximo entrega de resultados (días hábiles)
<b>Sanidad animal</b>	• Análisis de muestras procedentes de las campañas de saneamiento ganadero, de compra-venta, de seguimiento y de diagnóstico.	6
<b>Aguas y vertidos</b>	• Control analítico de aguas de ríos, estuarios, etc. y de la carga contaminante en vertidos agropecuarios, industriales, etc. <i>No se hacen diagnósticos de potabilidad en aguas de consumo.</i>	15
<b>Sustratos y suelos</b>	• <b>Sustratos de cultivo, enmiendas orgánicas y composts:</b> evaluación de propiedades físicas y químicas.	20
	• <b>Suelos:</b> análisis físico-químicos de suelos agrícolas, forestales y contaminados.	15
<b>Plantas</b>	• <b>Campos deportivos de césped natural:</b> mejora y mantenimiento de suelos deportivos; control de materiales y mezclas, ensayos de campo, etc.	20
	• Análisis foliar para evaluar el estado nutricional de frutales, céspedes, hortalizas, ornamentales, etc.	15
<b>Sidra y txakoli</b>	• Análisis enfocados a conocer la calidad de las sidras y txakoli. Se utilizan, principalmente, para el control de la fermentación en el proceso de elaboración, así como para cuantificar otros parámetros que influyen en las características específicas del producto.	4
<b>Nutrición animal</b>	• Análisis fisicoquímico para la determinación del valor nutritivo en forrajes, piensos y materias primas.	-
<b>Sanidad vegetal</b>	• Determinación analítica de plagas y enfermedades de los vegetales.	15
<b>Análisis sensorial</b>	• Cata de sidras.	15
<b>Otros análisis</b>	Consultar.	

El Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria, está acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) que avala el cumplimiento de la norma UNE EN ISO 17025 (Requisitos generales relativos a la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración), y que garantiza ante terceros la competencia técnica del laboratorio.

Nuestro alcance según la norma UNE-EN ISO/IEC 17025, se puede consultar en nuestra página web: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>.

El Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria, como servicio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, mantiene un Sistema de Gestión Medioambiental certificado en norma UNE-EN ISO 14.001 y de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001), certificados por Bureau Veritas.

## OTROS SERVICIOS

Servicios	Descripción
<b>Envíos al laboratorio de Neiker</b>	• Envío de muestras para su análisis (casos clínicos, confirmaciones, etc.) según calendario publicado en <a href="https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro">https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro</a> .
<b>Distribución de material</b>	• Distribución de material para la campaña de saneamiento ganadero, etc.
<b>Salas de reuniones</b>	• Previa petición, las personas usuarias relacionadas con el servicio, podrán solicitar la utilización de las salas de reuniones.

## ¿A qué nos comprometemos?

## ¿Cómo lo medimos?

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referente a nuestra gama de servicios. Puntuación: <math>\geq 7,5</math></li></ul> |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A mantener unos niveles de fiabilidad en los resultados de los análisis, obteniendo unos resultados de ensayos interlaboratorios satisfactorios en el 95% de los ensayos, y a publicarlos en nuestra página web. (Control de calidad analítico externo).</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando los resultados de los ensayos y comprobando su inclusión en la página web.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90% de las muestras.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando el tiempo de entrega de los resultados que debe ser inferior al plazo comprometido, en el 90% de las muestras.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a 2 días hábiles.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Comprobando el porcentaje de reclamaciones tratadas en el plazo señalado.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A resolver o gestionar el 85% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando el % de solicitudes no resueltas respecto al total de las atendidas.</li></ul>   |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A atender a nuestros clientes de forma adecuada y personalizada, garantizando la competencia profesional y buen trato por parte de nuestro personal, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 8 puntos sobre 10 en las encuestas.</li></ul>                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referentes a los aspectos relacionados.</li></ul>                                 |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A analizar el grado de satisfacción de nuestros clientes con respecto a los plazos asignados en la entrega de resultados, obteniendo un nivel de satisfacción superior a 7 sobre 10.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referente a los plazos asignados.</li></ul>                                       |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A fortalecer y mantener una cultura de innovación tecnológica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuantificando el número de eventos relacionados con la innovación en los que se participa.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A invertir hasta un 15% del presupuesto anual en equipos analíticos de última generación, y a garantizar la capacidad continuada de nuestros procesos a través de su mantenimiento.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Porcentaje de inversión en nuevo equipamiento frente al total del presupuesto.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizando al menos 5 auditorías al año.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A mantener la metodología 5S en todas las áreas del Laboratorio.</li></ul>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Realizando un mínimo de una auditoría de las 5S al año.</li></ul>   |

### Compromiso con la sociedad

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A formar a alumnos y alumnas en prácticas de forma adecuada, garantizando el buen trato e implicación por parte de nuestro personal.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• Cuantificando el número de alumnos y alumnas formadas.</li></ul>  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• A organizar y realizar visitas para centros educativos.</li></ul>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Analizando los resultados en las encuestas de satisfacción. Puntuación <math>\geq 8</math></li><li>• Aceptando el 90% de las visitas solicitadas.</li></ul> |

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Los derechos de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se enumeran en el art. 4 del Decreto Foral 26/2005, de 26 de abril, (BOG nº 101, de 31 de mayo de 2005).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/derechos-ciudadania>

Las obligaciones de la ciudadanía en su relación con la Diputación Foral, se encuentran recogidas en la siguiente dirección:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/obligaciones-ciudadania>

## Participación, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema de quejas y sugerencias a través del cual puede hacer llegar su opinión sobre los servicios ofrecidos y los compromisos asumidos en la presente carta.

Las quejas y sugerencias pueden presentarse en cualquier registro de Diputación, por correo o por Internet en la siguiente página web:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 30 días hábiles para dar respuesta a las reclamaciones.

Agradeceríamos su participación en la mejora de los servicios, a través de las diferentes formas de colaboración que el Centro pone a su disposición: encuestas de satisfacción, jornadas de puertas abiertas, foros y reuniones específicas con clientes, etc.

## Cumplimiento de los compromisos

Podrá conocer el grado de cumplimiento de los compromisos de esta carta de servicios, consultando sus resultados anuales en la página web:

- <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Lugares de atención/Horario

### Dirección postal, telefónica y telemática

#### Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria

Finca Fraisoro, sn  
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)  
Teléfono 943 - 113 636  
Fax. 943 - 693 304

<https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>  
[laboratorio@gipuzkoa.eus](mailto:laboratorio@gipuzkoa.eus)

### Horario y calendario laboral

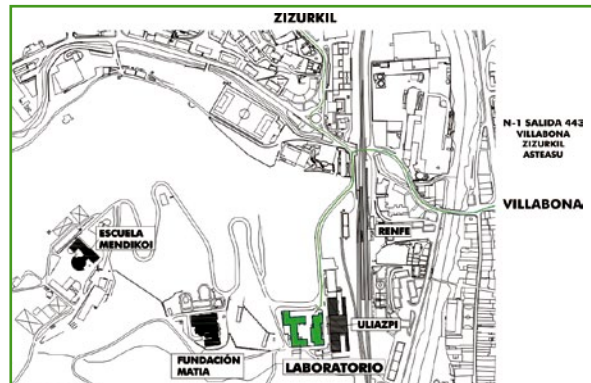
Todo el año, **de lunes a viernes**, de 07:30 h. a 14:30 h., excepto festivos.  
Se podrá consultar el calendario laboral en nuestra página web: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>

### Buzón 24 horas

Para personas usuarias autorizadas, se dispone de un **Buzón 24 horas** para depositar muestras.

## Medios de acceso y transporte

Coordenadas UTM: 576760-4782300.



## Unidad responsable de la Carta de Servicios

El **Servicio de Laboratorio, Calidad e Innovación Agraria** es la unidad responsable de la elaboración de esta carta de servicios, con la colaboración de la **Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración**.  
[laboratorio@gipuzkoa.eus](mailto:laboratorio@gipuzkoa.eus)

