

Zerbitzu karta

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua 2020-2021



FRAISORO



Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzuen karten bitartez informazioa eman nahi dugu Gipuzkoako Foru Aldundiak kudeatzen dituen zerbitzuen ezaugarriei buruz, eta horiek kalitatez emateko hainbat konpromiso ere hartu nahi ditugu.

Halako ekimenei esker eta zure laguntzarekin, erabiltzaileen beharrak gogobetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Markel Olano Arrese

Gipuzkoako diputatu nagusia

Imanol Lasa Ceberio

Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta
Landa Inguruneko foru diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren zerbitzu publiko bat gara. Landa ingurunea garatzeko xedez, ingurumenari buruzko garapena, berrikuntza, kalitatea nahiz ebaluazio analitikoko zerbitzuzak ematen ditugu, eta bezero ditugu Ekonomia Sustapeneko, Turismoko eta Landa Inguruneko departamentua nahiz Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentu batzuk, beste erakunde batzuk eta zerbitzua eska dezaketen partikularrak.

Zerbitzuaren helburua da garai berrietara egokitzea zerbitzu hobegoa eskaintzeko, bezeroen premia eta itxaropenekin bat etorriko dena, eta Administrazioetik bultzatuko diren I+G+Bko proiektuetan laguntzea, bezeroak gure kudeaketaren helburutzat hartuz.

Ebaluaziorako bitarteko on bat izateko nahitaezkoak dira analisia teknika aurreratuak, prestakuntza espezializatua eta instalazio egokiak. Horrela bakarrik neurtu daitezke eraginkortasun osoz ingurumenaren egoera eta gure inguruko nekazaritza jangaien kalitatea.

Araudia

Zerbitzuak eskaintzen dituen zerbitzuen prezio publikoak zuzentzen dituen araudia, gure web-orrian kontsulta daiteke:

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

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

Emaitzak
emateko
epea,
gehienez
(lanegunak)

ESKAITZEN DIREN ZERBITZU ANALITIKOAK

Zerbitzuak	Azalpena	
Animalien osasuna	• Ganaduaren saneamendu kanpainetako, salerosketako, jarraipenetako eta diagnostikoetako laginen analisiak egitea.	6
Urak eta isurketak	• Analisi bidez kontrolatzea, alde batetik, ibai, estuario eta abarretako ura, eta, bestetik, nekazaritza eta abeltzaintzako eta industriako isurien indar kutsatzailea. <i>Ez da kontsumoko uren edangarritasun diagnosirik egiten.</i>	15
Substratu eta zoruak	• Laborantzako substratuak, medeagarri organikoak eta konposta: propietate fisiko eta kimikoak ebaluatzea.	20
	• Lurrak: nekazaritza eta basogintzako lurren eta lur kutsatuen analisi fisiko-kimikoa egitea.	15
	• Belar naturaleko kirol zelaiak: material eta nahasketen kontrola, zelaietako entseguak, etab. egitea.	20
Landareak	• Hostoen analisia egitea, fruta-arbolen, soropilen, barazkien, landare apaingarrien eta abarren nutrizio egoera ebaluatzeko.	15
Sagardoa eta txakolina	• Analisi bidez, sagardoen eta txakolinen kalitatea ezagutzea. Hartzidura prozesuaren kontrola aurrera eramateko erabiltzen dira. Horrez gain, produktuaren ezaugarrietan eragina duten parametroak kuantifikatzeko ere balio dute.	4
Animalien nutrizioa	• Bazka, pentsu eta lehengaien nutrizio balioa eta eransgarrien agerpena jakiteko analisi fisiko-kimikoak egitea.	-
Landare osasuna	• Analisi bidez landareen izurrite eta gaixotasunak aztertu eta zehaztea.	15
Zentzumen analisia	• Sagardoak dastatzea.	15
Beste analisi batzuk	Kontsultatu.	

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzuak ENACek (Egiatzeneko Erakunde Nazionala) emandako egiaztapena du, eta UNE EN ISO 17025 araua betetzen dela bermatzen du (Saiakuntza eta kalibrazio laborategien gaitasunari buruzko baldintza orokorrak), eta hirugarrenen aurrean bere aginpide teknikoa bermatzen du.

UNE-EN ISO/IEC 17025 arauaren arabera gure irismena gure web orrian kontsulta daiteke.
<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>.

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzuak, Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzua denez, ingurumena kudeatzeko sistema bat ezarria du, UNE-EN ISO 14.001 arauaren bidez ziurtatua, eta halaber, laneko eta segurtasuneko kudeaketa sistema (ISO 45001), Bureau Veritasek ziurtatuta.

BESTELAKO ZERBITZUAK

Zerbitzuak	Azalpena	
Neiker laborategira bidaltzea	• Laginak bidaltzea analisiak egiteko (kasu klinikoak, baieztapenak, etab.) https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro webgunean argitaratuko egutegiaren arabera.	
Materiala banatzea	• Ganaduaren saneamenduaren eta abarren kanpainarako materiala banatzea.	
Bilera aretoak	• Aldez aurretik eskatua, zerbitzuarekin zerikusia duten pertsonen bilera aretoak erabiltzeko aukera izango dute.	

Zein dira gure konpromisoak?

Nola neurtzen dugu?

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure zerbitzuei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: $\geq 7,5$ |
| <ul style="list-style-type: none">• Analisisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, saiakeren % 95ean laborategien arteko saiakeretan emaitza onak lortzea eta gure web orrian argitaratzea (analisiaren kanpo kalitate kontrola). | <ul style="list-style-type: none">• Saiakeren emaitzak aztertuz eta web orrian jartzen direla egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90an. | <ul style="list-style-type: none">• Emaitzak entregatzeko denbora aztertuz. Denbora horrek hitz emandako epea baino laburragoa izan behar du laginen % 90an. |
| <ul style="list-style-type: none">• Saiakerak errepikatzea eskatzen ez duten erreklamazioen % 95 bi egun baldiodun baino lehenago ebatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Zehaztutako epean aztertutako erreklamazio kopurua egiaztatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Hartutako erabakien guztien artetik erabaki ez diren eskaeren % aztertuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara gogobetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan lortutako puntuazioa aztertzea, lotutako alderdiei dagokienez. |
| <ul style="list-style-type: none">• Gure bezeroen gogobetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik gogobetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea. | <ul style="list-style-type: none">• Bezeroaren gogobetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, emandako epeei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartu eta mantentzea. | <ul style="list-style-type: none">• Berrikuntzarekin lotutako zenbat ekitaldietan parte hartu den kuantifikatzea |
| <ul style="list-style-type: none">• Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea. | <ul style="list-style-type: none">• Ekipamendu berria erosteko inbertsioaren ehunekoa zehaztuz aurrekontuaren zenbateko osoarekiko. |
| <ul style="list-style-type: none">• Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak). | <ul style="list-style-type: none">• Urtean gutxienez 5 auditoria eginez. |
| <ul style="list-style-type: none">• Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea. | <ul style="list-style-type: none">• Urtean, gutxienez, 5Sren auditoria bat eginez. |

Gizartearekiko konpromisoa

- | | |
|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">• Praktiketara dauden irakasleak modurik egokienean hezteara, tratua eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz. | <ul style="list-style-type: none">• Prestatutako irakasleak zenbatuz. |
| <ul style="list-style-type: none">• Ikasteetxentzako bisitak antolatu eta egitea. | <ul style="list-style-type: none">• Gogobetetze galdeteketan ateratako emaitzak aztertuz. Puntuazioa: ≥ 8 |
| | <ul style="list-style-type: none">• Eskatutako bisiten % 90 onartuz. |

Herritarren eskubideak eta betebeharrak

Foru Aldundiarekiko harremanetan herritarrek dituzten eskubideak 4. artikuluan zerrendatzen ditu 2005eko apirilaren 26ko 26/2005 Foru Dekretuak (GAO, 101. zk., 2005-05-31).

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-eskubideak>

Herritarrek Foru Aldundiarekiko dituzten betebeharrak helbide honetan jasotzen dira:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-betebeharrak>

Partaidetza, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak badu kexak eta iradokizunak egiteko sistema bat, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko karta honetan eskainitako zerbitzuez eta bere gain hartutako konpromisoez.

Kexak eta iradokizunak Foru Aldundiaren edozein erregistrotan edo posta bidez aurkez daitezke, edota Internet bidez, web orrialde honetan:

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus>: Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 30 egun balioduneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Eskertuko genizuke zerbitzuak hobetzen laguntzea, Zentroak bezeroen esku jartzen dituen lankidetzak bidez erabiliz: gogobetetze inkestak, ate irekiko jardunaldiak, foroak, eta bezeroekin egindako bilera bereziak, eta abar.

Konpromisoak betetzea

Zerbitzu karta honetako konpromisoak zenbateraino betetzen diren ezagutzeko, kontsultatu urteko emaitzak honako web orri hauetan:

- <https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/zerbitzu-kartak>

Arreta guneak eta ordutegia

Posta helbidea, helbide telefonikoa eta helbide telematikoa

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua

Fraisoro Finka, z/g
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Telefonoa 943 - 113 636
Faxa 943 - 693 304
laboratorio@gipuzkoa.eus
<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>

Lan egutegia eta ordutegia

Urte osoan, **astelehenetik ostiralera**, 7:30etik 14:30era, jaiegunak izan ezik.

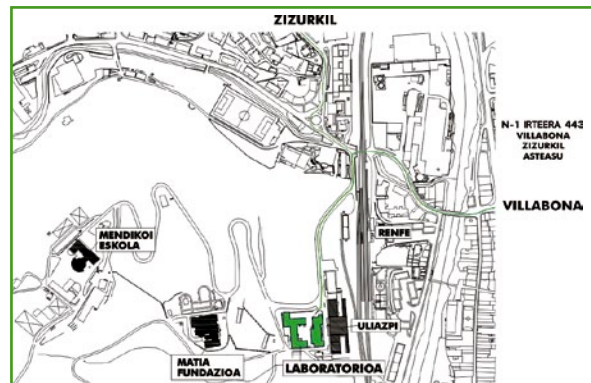
Lan egutegia ikusgai izango da web orrian:
<https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro>

24 orduko posta-kutxa

Baimena duten erabiltzaileek **24 orduko posta-kutxa** izango dute laginak bertan uzteko.

Irispideak eta garraiobideak

UTM koordinadak: 576760-4782300



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Laborategi, Kalitate eta Nekazaritza Berrikuntzako Zerbitzua arduratzen da zerbitzu karta prestatzeaz, Zerbitzuetako eta Administrazioaren Berrikuntzako eta Eraldaketako Zuzendaritza Nagusiarekin elkarlanean.
laboratorio@gipuzkoa.eus

