

# Carta de Servicios

## Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro

2022-2023



# 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

**Javier Larrañaga Garmendia**  
Diputado foral de Promoción Económica,  
Turismo y Medio Rural

## Misión

Somos un laboratorio 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 Laboratorio 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, puede consultarse en la página web:

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

# ¿Qué servicios prestamos?

## SERVICIOS ANALÍTICOS OFRECIDOS

Servicios	Descripción	Plazo máximo entrega de resultados (días hábiles)
<b>Sanidad animal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis de muestras procedentes de las campañas de saneamiento ganadero, de compra-venta, de seguimiento y de diagnóstico.</li> </ul>	6
<b>Aguas y vertidos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Control analítico de aguas de ríos, estuarios, etc. y de la carga contaminante en vertidos agropecuarios, industriales, etc.</li> </ul> <p><i>No se hacen diagnósticos de potabilidad en aguas de consumo.</i></p>	15
<b>Sustratos y suelos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Sustratos de cultivo, enmiendas orgánicas y composts:</b> evaluación de propiedades físicas y químicas.</li> </ul>	20
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Suelos:</b> análisis físico-químicos de suelos agrícolas, forestales y contaminados.</li> </ul>	15
	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>Campos deportivos de césped natural:</b> mejora y mantenimiento de suelos deportivos; control de materiales y mezclas, ensayos de campo, etc.</li> </ul>	20
<b>Plantas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis foliar para evaluar el estado nutricional de frutales, céspedes, hortalizas, ornamentales, etc.</li> </ul>	15
<b>Sidra y txakoli</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> </ul>	4
<b>Nutrición animal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Análisis fisicoquímico para la determinación del valor nutritivo en forrajes, piensos y materias primas.</li> </ul>	-
<b>Sanidad vegetal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Determinación analítica de plagas y enfermedades de los vegetales.</li> </ul>	15
<b>Análisis sensorial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cata de sidras.</li> </ul>	15
<b>Otros análisis</b>	Consultar.	

El Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro, 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/acreditacion>.

El Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro, como servicio de la Diputación Foral de Gipuzkoa, mantiene un Sistema de Gestión Medioambiental certificado en norma UNE-EN ISO 14.001 y un Sistema 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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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>.</li> </ul>
<b>Distribución de material</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Distribución de material para la campaña de saneamiento ganadero, etc.</li> </ul>
<b>Salas de reuniones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prevía petición, las personas usuarias relacionadas con el servicio, podrán solicitar la utilización de las salas de reuniones.</li> </ul>

## ¿A qué nos comprometemos?

## ¿Cómo lo medimos?

- |  |  |
|--|--|
| • A disponer de una gama de servicios acorde a las necesidades de nuestros clientes.   | • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente referente a nuestra gama de servicios. Puntuación: $\geq 7,5$ |
| • 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). | • Analizando los resultados de los ensayos y comprobando su inclusión en la página web.  |
| • A cumplir con los plazos de entrega recogidos en la presente carta de servicios en el 90% de las muestras.   | • Analizando el tiempo de entrega de los resultados que debe ser inferior al plazo comprometido, en el 90% de las muestras.  |
| • A resolver el 95% de las reclamaciones que no implican la repetición de los ensayos en un plazo no superior a 2 días hábiles.  | • Comprobando el porcentaje de reclamaciones tratadas en el plazo señalado.  |
| • A resolver o gestionar el 85% de las demandas analíticas no ofertadas en nuestra gama de servicios, dentro de nuestro ámbito de actuación.   | • Analizando el % de solicitudes no resueltas respecto al total de las atendidas.  |
| • 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.                  | • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referentes a los aspectos relacionados.                      |
| • 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.   | • Analizando la puntuación en las respuestas al cuestionario de evaluación de la satisfacción de cliente, referente a los plazos asignados.                            |
| • A fortalecer y mantener una cultura de innovación tecnológica en materia medioambiental y para el desarrollo del medio rural.  | • Cuantificando el número de eventos relacionados con la innovación en los que se participa.   |
| • 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.  | • Porcentaje de inversión en nuevo equipamiento frente al total del presupuesto.   |
| • A mantener la gestión de la calidad implantada hasta ahora (acreditación y certificaciones)  | • Realizando al menos 5 auditorías al año.   |
| • A mantener la metodología 5S en todas las áreas del Laboratorio.   | • Realizando un mínimo de una auditoría de las 5S al año.  |

### Compromiso con la sociedad

- |  |   |
|--|---|
| • A formar a alumnos y alumnas en prácticas de forma adecuada, garantizando el buen trato e implicación por parte de nuestro personal. | • Cuantificando el número de alumnos y alumnas formadas.                          |
|  | • Analizando los resultados en las encuestas de satisfacción. Puntuación $\geq 8$ |
| • A organizar y realizar visitas para centros educativos.  | • Aceptando el 90% de las visitas solicitadas.                                    |
|  | • Analizando los resultados en las encuestas de satisfacción. Puntuación $\geq 8$ |

## Derechos y obligaciones de la ciudadanía

Las ciudadanas y ciudadanos en sus relaciones con la Diputación Foral De Gipuzkoa tienen una serie de facultades para el ejercicio de sus derechos y, al mismo tiempo, tienen el deber de cumplir una serie de normas de actuación.

Todas ellas se enumeran en los artículos 7 y 8 del Decreto Foral 9/2022.

Facultades:

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

Modos de actuación:

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

## Consultas, quejas y sugerencias

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de un sistema para la recepción de consultas, quejas y sugerencias sobre los servicios ofrecidos por el Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro, así como sobre los compromisos asumidos en la presente carta.

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

- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/consultas-quejas-sugerencias>

La Diputación Foral de Gipuzkoa dispone de 20 días para dar respuesta a las reclamaciones.

## Participación ciudadana

La participación ciudadana y conocer su valoración sobre los compromisos que asume la diputación respecto a sus servicios es un incentivo para ofrecer mejores servicios y más accesibles a la ciudadanía. Por ello le solicitamos su colaboración y participación cumplimentando las encuestas de satisfacción que se puedan formular.

## 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/carta-de-servicios>
- <https://egoitza.gipuzkoa.eus/es/atencion/cartas-servicios>

## Lugares de atención/Horario

### Dirección postal, telefónica y telemática

Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro

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.

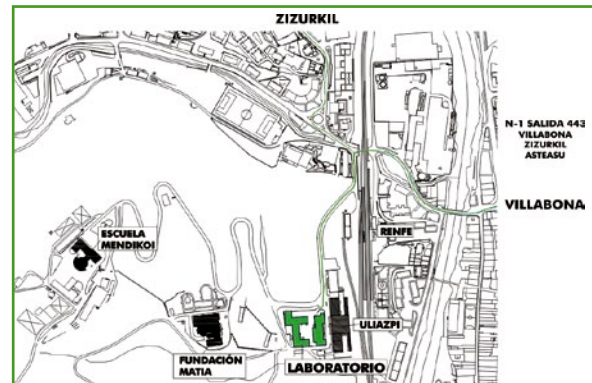
Se podrá consultar el calendario laboral en nuestra página web: <https://www.gipuzkoa.eus/es/web/fraisoro>

### 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 Laboratorio de Calidad e Innovación Agraria de Fraisoro es el responsable de esta carta de servicios, con la colaboración de la Dirección General de Servicios e Innovación y Transformación de la Administración del Departamento de Gobernanza.  
[laboratorio@gipuzkoa.eus](mailto:laboratorio@gipuzkoa.eus)

