Zerbitzu karta

Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategia

2024-2026

9. edizioa, 2024ko azaroan argitaratua.

FRAISORO

Gipuzkoako Foru Aldundia

Sarrera

Zerbitzu 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 asebetetzera bideratu nahi ditugu Foru Aldundiaren zerbitzu publikoak, eta horiek hobetzen aurrera jarraitu nahi dugu.

Eider Mendoza Larrañaga
Gipuzkoako Diputatu Nagusia

Xabier Arruti Olazabal
Lurralde Oreka Berdeko Foru Diputatua

Xedea

Gipuzkoako Foru Aldundiaren laborategi publiko bat gara. Landa ingurunea garatzeko xedez, ingurumenari buruzko garapena, berrikuntza, kalitatea nahiz ebaluazio analitikoko zerbitzuak ematen ditugu, eta bezero ditugu Lurralde Oreka Berdeko departamentua nahiz Gipuzkoako Foru Aldundiko beste departamentu batzuk, beste erakunde batzuk eta zerbitzua eska dezaketen partikularrak.

Laborategiaren helburua da garai berrietara egokitzea zerbitzu hobea eskaintzeko, bezeroen premia eta itxaropenekin bat etorriko dena, eta Administraziotik 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

Laborategiak emandako zerbitzuen prezio publikoak arautzen dituen araudia web orrialde honetan kontsulta daiteke:

- https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro/araudia

Zein zerbitzu eskaintzen ditugu?

ESKAINTZEN DIREN ZERBITZU ANALITIKOAK

Zerbitzuak	Azalpena	Emaitzak emateko epea, gehienez (lanegunak)
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. *Ez da kontsumoko uren edangarritasun diagnosirik egiten.*	15
Substratu eta zoruak	• **Laborantzako substratuak, medeagarri organikoak eta konposta:** propietate fisiko eta kimikoak ebaluatzea.	25
	• **Lurrak:** nekazaritza eta basogintzako lurren eta lur kutsatuen analisi fisiko-kimikoa 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 balioak zehazteko 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.	

Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategiak ENACek (Egiaztapeneko Erakunde Nazionala) emandako egiaztapena du, eta UNE EN ISO 17025 araua betetzen dela bermatzen du (Entsegu eta kalibrazio laborategien gaitasunari buruzko baldintza orokorrak), eta hirugarrenen aurrean bere gaitasun teknikoa bermatzen du.

UNE-EN ISO/IEC 17025 arauaren araberako gure irismena web orrialde honetan kontsulta daiteke. https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro/egiaztapena.

Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategiak, Gipuzkoako Foru Aldundiko zerbitzua bat den heinean, ingurumena kudeatzeko sistema bat ezarria du, UNE-EN ISO 14.001 arauaren bidez ziurtatua, eta laneko eta segurtasuneko kudeaketa sistema bat (ISO 45001), Bureau Veritasek ziurtatua.

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 eskatuta, zerbitzuarekin zerikusia duten pertsonek bilera aretoak erabili ahal izango dituzte.

Zein dira gure konpromisoak?	Nola neurtzen dugu?
• Gure bezeroen beharretara egokitutako zerbitzu aukera izatea.	• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, gure zerbitzuei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz. Puntuazioa: ≥ 7,5
• Analisien emaitzen fidagarritasun maila mantentzea, laborategi arteko entseguen % 95ean emaitza onak lortzea, eta gure web orrian argitaratzea (analisien kanpoko kalitate kontrola).	• Entseguen emaitzak aztertuz eta web orrian jartzen direla egiaztatuz.
• Zerbitzu karta honetan jasotako emate epeak betetzea saiakeren % 90an.	• Emaitzak entregatzeko denbora aztertuz. Denbora horrek hitz emandako epea baino laburragoa izan behar du laginen % 90an.
• Saiakuntzak errepikatzea ez dakarten erreklamazioen %95 ebaztera, 2 egun balioduneko epean gehienez.	• Zehaztutako epean aztertutako erreklamazio kopurua egiaztatuz.
• Eskaintzen ditugun zerbitzuen artean ez dauden analisi eskaeren % 85i irtenbidea aurkitu edo kudeatzea.	• Ebatzi gabeko eskabideen ehunekoa aztertzea, ebatzitako guztiekiko.
• Gure bezeroei arreta modu egokian eta banan-banan ematea, gure langileen gaitasun profesionala eta arreta ona bermatuz, hartara asebetetze maila 10etik 8 baino hobea izateko.	• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan lortutako puntuazioa aztertzea, lotutako alderdiei dagokienez.
• Gure bezeroen asebetetze maila emaitzen txostenak jasotzeko epearen inguruan, helburua izanik asebetetze maila, gutxienez, 10etik 7 izatea.	• Bezeroaren asebetetze maila ebaluatzeko galdetegiko erantzunetan, emandako epeei buruzko erantzunen puntuazioa aztertuz.
• Ingurumenaren arloan eta landa-ingurunearen garapenerako berrikuntza teknologikoaren kultura indartzea eta mantentzea.	• Berrikuntzarekin lotutako zenbat ekitalditan parte hartu den kuantifikatuz.
• Urteko aurrekontuaren % 15 punta-puntako ekipamenduetan inbertitzea eta gure prozesuen ahalmen etengabea bermatzea.	• Ekipamendu berria erosteko inbertsioaren ehunekoa zehaztuz aurrekontuaren zenbateko osoarekiko.
• Orain arte ezarritako kalitatearen kudeaketa mantentzea (egiaztapena eta ziurtagiriak).	• Urtean, gutxienez, 5 auditoria eginez.
• Laborategiko atal guztietan 5S metodologiari eustea.	• Urtean, gutxienez, 5Sren auditoria bat eginez.
Gizartearekiko konpromisoa	
• Praktiketan dauden ikasleak modurik egokienean prestatzea, tratu ona eta gure lankideen aldetik inplikazioa bermatuz.	• Prestatutako ikasleak zenbatuz. • Asebetetze galdeketetan ateratako emaitzak aztertuz. Puntuazioa: ≥ 8
• Ikastetxeentzako bisitak antolatzea eta egitea, eskatutako bisiten %90 onartuz.	• Egindako bisitak zenbatuz. • Asebetetze galdeketetan ateratako emaitzak aztertuz. Puntuazioa: ≥ 8

Erabiltzaileen eskubideak eta betekizunak

Herritarrek, Gipuzkoako Foru Aldundiarekiko harremanetan, zenbait ahalmen dituzte beren eskubideak gauzatzeko, eta, aldi berean, jokabide arau batzuk bete behar dituzte.

Horiek guztiak 9/2022 Foru Dekretuak zerrendatzen ditu 7. eta 8. artikuluetan.

Ahalmenak:

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

Jokabideak:

- https://egoitza.gipuzkoa.eus/eu/arreta/herritarren-jokabide-arauak

Kontsultak, kexak eta iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak kontsultak, kexak eta iradokizunak jasotzeko sistema bat du, zeinaren bitartez herritarrek aukera izan baitezakete beren iritzia bidaltzeko Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategiak eskaintzen dituzten zerbitzuei buruz eta, orobat, karta honetan Aldundiak bere gain hartutako konpromisoei buruz.

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

- https://egoitza.gipuzkoa.eus/kontsultak-kexak-iradokizunak

Gipuzkoako Foru Aldundiak 20 eguneko epea du erreklamazioei erantzuteko.

Laborategiaren webgunetik ere egin daitezke, kexen tratamenduaren atalean zehazten den bezala:

- https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro/egiaztapena

Herritarren parte hartzea

Pizgarriak dira herritarren parte hartzea, eta, orobat, bere balorazioa ezagutzea, Diputazioak bere zerbitzuen inguruan hartzen dituen konpromisoei buruz, herritarrei zerbitzu hobeak eta eskuragarriagoak eskaintzeko. Horregatik, eskatzen dizugu lankidetza eta parte hartzea, egin daitezkeen gogobetetze inkestak betez.

Konpromisoak betetzea

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

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

Arreta guneak eta ordutegia

Posta helbidea, helbide telefonikoa eta helbide telematikoa

Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategia
Fraisoro Finka, z/g
20159 ZIZURKIL (Gipuzkoa)
Telefonoa 943 - 113 636
laboratorio@gipuzkoa.eus
https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro

Lan egutegia eta ordutegia

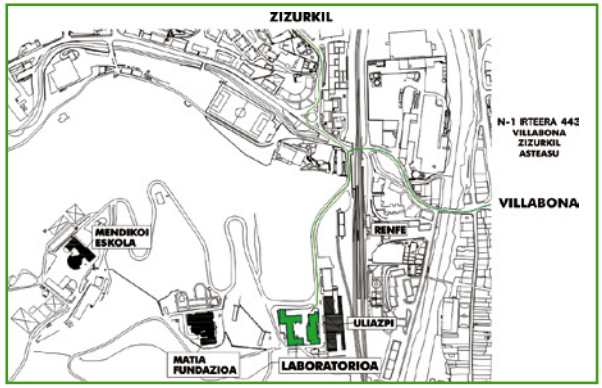
Urte osoan, **astelehenetik ostiralera**, 7:30etik 14:30era, jaiegunak izan ezik.
Lan egutegia ikusgai izango da web orrian:
https://www.gipuzkoa.eus/eu/web/fraisoro/ohiko-galderak

24 orduko posta-kutxa

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

Irispideak eta garraiobideak

UTM koordenadak: 576760-4782300



Zerbitzu karta honen ardura duen unitatea

Fraisoroko Nekazaritza Kalitateko eta Berrikuntzako Laborategiak du karta honen ardura.
laboratorio@gipuzkoa.eus