



## **ACG76/8a23: Modificación de la Carta de Servicios de la Unidad Funcional “Oficina de Proyectos Internacionales” de la Universidad de Granada**

---

- Aprobado en Sesión Ordinaria del Consejo de Gobierno celebrado el 27 de noviembre de 2013.

# **CARTA DE SERVICIOS DE LA UNIDAD OFICINA DE PROYECTOS INTERNACIONALES DE LA UNIVERSIDAD DE GRANADA**

## **PRÓLOGO**

La Carta de Servicios de la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada tiene como propósito facilitar a las personas usuarias, la obtención de información, los mecanismos y la posibilidad de colaborar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales. Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## **A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL**

### **I. DATOS IDENTIFICATIVOS**

#### **I.I. Datos Identificativos de la Unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada.**

La Oficina de Proyectos Internacionales (OFPI) depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

#### **I.II. Misión de la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada.**

##### **MISIÓN DE LA OFPI:**

La Oficina de Proyectos Internacionales tiene como misión fomentar la participación de la UGR en los Proyectos Internacionales de Investigación, y dotar de un apoyo y asesoramiento suficiente al personal investigador en dichos proyectos

#### **I.III. Identificación de la Unidad responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta**

La OFPI es la unidad responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios.

#### **I.IV. Formas de colaboración y participación con la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada.**

Las personas usuarias de la OFPI de la Universidad de Granada pueden colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

A través del formulario de sugerencias y reclamaciones disponible en la web:

<http://ofpi.ugr.es>

La OFPI además dispone de una dirección de correo electrónico donde poder remitir aspectos relacionados con los servicios prestados por la Oficina: [ofpi@ugr.es](mailto:ofpi@ugr.es)

## **II. SERVICIOS**

### **II.I. Relación de Servicios que presta:**

A la OFPI le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

Diseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales (proyectos del VII Programa Marco de I+D, otros proyectos europeos y otros proyectos internacionales)

Asesoramiento en las convocatorias de proyectos de investigación de ámbito internacional.

Asesoramiento y apoyo en la preparación de propuestas, fundamentalmente dentro del VII Programa Marco de I+D.

Gestión integral económica y administrativa de los proyectos del VII Programa Marco de I+D  
Elaboración de certificados y otros documentos relacionados con proyectos internacionales.

## **II.II. Normativa reguladora específica de los servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada.**

### **General:**

Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Decreto Legislativo 1/2013, de 8 de enero, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Andaluza de Universidades.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Estatutos de la Universidad de Granada, aprobados por Decreto 231/2011, de 12 de julio.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, y su Reglamento de desarrollo aprobado por el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.

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

Ley 12/2007, de 26 de noviembre, para la promoción de la igualdad de género en Andalucía.

Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

### **Específica:**

NORMATIVA ESPECÍFICA DE LA OFPI:

Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, y otros organismos

Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.

## **III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS**

### **III.I. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en este Centro Directivo de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

Ser objeto de una atención directa y personalizada.

Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

Obtener una orientación positiva.

Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

Una administración ágil en el procesamiento de solicitudes de información, certificados, informes, dietas, etc.

## **IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS**

### **IV.I. Sugerencias y Quejas**

Las personas usuarias de la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.

Los sistemas de Sugerencias y Quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada, ya que pueden presentar las quejas oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

### **IV.II. Formas de presentación de las Sugerencias y Quejas**

Quienes pretendan formalizar una queja o sugerencia, deberán formalizarlas a través de los buzones electrónicos o físicos disponibles en la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada, así como, a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario, presentando el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> o mediante escrito a la Inspección de Servicios o directamente al Rector presentando el modelo normalizado disponible en la sede de la Inspección de Servicios, o en la página Web <http://www.ugr.es/~inspec/impreso.htm>.

#### **IV.III. Tramitación**

Una vez recibida y admitida la queja o sugerencia, la persona o personas responsables de la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada recabará la información necesaria al objeto de poder resolverla. Se elaborará un informe al efecto que será remitido a la persona interesada de forma personalizada, en el plazo previsto por la unidad. Ante una sugerencia o queja recibida y admitida por el Defensor Universitario, se procederá a su registro, asignándole un número de expediente y otorgando al interesado acuse de recibo. Una vez oídas las partes, el Defensor Universitario informará al interesado del resultado de sus gestiones, dentro de los límites que marca la ley. Ante una queja relativa al funcionamiento de los servicios, el Inspector Jefe, previa comprobación de su veracidad y conocimiento del Rector, dará traslado de la misma al órgano competente para que por éste se adopten las medidas que correspondan y se informe, tanto al interesado como a la Inspección de Servicios, de los resultados obtenidos en aras de solucionar la cuestión planteada.

### **V. DIRECCIONES Y FORMAS DE ACCESO**

#### **V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas**

Para contactar con los distintos servicios de OFPI, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

Edificio Institucional Acera de San Ildefonso, 42. Segunda Planta. 18071 Granada (España)

Dirección: Tlfno +34 958 240876 / 609 822 217.

Proyectos europeos: Tlfno +34 958 -248024, -240890, -240888.

Administración: Tlfno +34 958 -246279, +34 958 241000 (Ext: 20430) Fax: +34 958 240886 e-mail [ofpi@ugr.es](mailto:ofpi@ugr.es)

Web <http://ofpi.ugr.es>

#### **V.II. Formas de acceso y transporte**

1. A la OFPI se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

1, 3, 4, 6, 7, 8, 9, 11, 17, 21, 23, 33, C

### **B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE**

#### **I. COMPROMISOS DE CALIDAD**

##### **I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos**

La relación de servicios prestados por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

La Oficina de Proyectos Internacionales se compromete a:

1. Publicar el 90% de las convocatorias en la web de la OFPI y/o a través de notas informativas en un plazo máximo de 8 días laborables, a contar desde su publicación en el Boletín Oficial (convocatorias oficiales) o desde que se tenga constancia en la OFPI (resto de convocatorias), agrupando la información para su difusión.

2. Organizar, al menos, dos jornadas al año para la disseminación de información sobre las distintas convocatorias de proyectos internacionales.

3. Asegurar que el 90% del personal seleccionado para proyectos internacionales firma su contrato en un periodo no superior a seis días laborables desde que se comunica a la OFPI.
4. Elaborar el 90% de los certificados (OFPI) en un plazo de tiempo máximo de cinco días laborables desde su solicitud por las personas usuarias.

## **II. INDICADORES**

### **II.I. Indicadores de calidad**

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por la unidad: Oficina de Proyectos Internacionales de la Universidad de Granada se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

1. Porcentaje de convocatorias de proyectos internacionales publicadas en plazo
2. Número de jornadas organizadas al año.
3. Porcentaje de contratos firmados en plazo
4. Porcentaje de certificados elaborados en plazo

Se entenderán por días laborables aquellos reflejados en la resolución emitida por la Gerencia de la Universidad de Granada por la que se hace público el calendario laboral.

## **C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO**

### **I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS**

#### **I.I. Horarios de atención al público**

El horario de atención al público es de 9 a 14 horas.

#### **I.II. Otros datos de interés**

La Universidad de Granada a fecha 28 de enero de 2008 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: "Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias"

La Oficina de Proyectos Internacionales desde el 28 de Abril de 2012 se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 9001:2008, por la entidad certificadora SGS.

Alcance:

Gestión de proyectos internacionales de investigación.