



ACG50/426: Modificación de carta de servicios: Servicio de Gestión de Investigación

- Aprobado en sesión ordinaria del Consejo de Gobierno de la Universidad de Granada celebrada el 1 de diciembre de 2011

CARTA DE SERVICIO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN

PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de Investigación 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 el Servicio de Gestión de Investigación.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Servicio de Gestión de Investigación 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 Servicio de Gestión de Investigación

El Servicio de Gestión de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Política Científica e Investigación en la Universidad de Granada.

I.II. Misión de Servicio de Gestión de Investigación

El Servicio de Gestión de Investigación tiene como misión promover, coordinar y gestionar las actividades de investigación, desarrollo e innovación en los programas propio, andaluz, nacional y europeo, dando apoyo al personal docente e investigador y los investigadores y personal investigador en formación de la Universidad de Granada en su actividad investigadora.

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

El Servicio de Gestión de Investigación 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 el Servicio de Gestión de Investigación

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión de Investigación podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Página Web del Vicerrectorado (investigacion.ugr.es) en el apartado de Contacto-Buzón de sugerencias, rellenando el formulario de contacto.
- Enviando la queja, sugerencia o reclamación por correo electrónico: investigacion@ugr.es, o por fax: 958 244312
- Rellenando la Hoja de sugerencias y quejas, o mediante formato libre, en el área de Información del Vicerrectorado y depositándolo en el buzón situado en esta área.
- Vía telefónica 958 24 30 08
- Encuestas de satisfacción disponibles en el Vicerrectorado de Investigación y en la Web periódicamente.
- Participando en las jornadas que organiza el Servicio de Gestión de Investigación

II. SERVICIOS

II.I. Relación de Servicios que presta

Al Servicio de Gestión de Investigación le corresponden las siguientes funciones, distribuidas en los diferentes Servicios integrados en la misma:

1. Dar información general y difusión de las oportunidades y ayudas relacionadas con la Investigación
2. Gestionar la ejecución del Plan Propio de Investigación de la UGR.
3. Gestionar los grupos y proyectos de Investigación.
4. Gestionar la selección del personal con créditos de investigación.
5. Gestionar el personal investigador en formación y contratados.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación

General:

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en su nueva redacción dada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril
- Ley 15/2003, de 22 de Diciembre, Andaluza de Universidades
- Estatutos de la Universidad de Granada, Decreto 325/2003 de 25 de noviembre
- 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, Decreto 231/2011, de 12 de julio.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.
- L.O. 3/2007, de 22 marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Específica:

- Normativa de Homologación de Becas de Investigación, aprobado en Junta de Gobierno de 2008
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones.
- RD 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación.
- Plan Andaluz de Investigación, Desarrollo e Innovación (2007-2013).
- Normas Generales de Aplicación a todos los programas del Plan propio, aprobadas en 2008 por acuerdo del Consejo de Gobierno.
- RD 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos.
- Real Decreto 557/2011, de 20 de abril, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, tras su reforma por Ley Orgánica 2/2009
- Ley 14/2011, de 1 de Junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.

III. DERECHOS DE LOS USUARIOS Y USUARIAS DE LOS SERVICIOS

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias

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:

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
2. 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.
3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.
4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.
5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.
6. Obtener una orientación positiva.
7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

-Además, son derechos del personal investigador en formación, con carácter general:

1. Obtener de los organismos, centros o instituciones a los que se adscriba la colaboración y el apoyo necesarios para el desarrollo normal de sus estudios y programas de investigación.
2. Estar integrados en los departamentos o institutos en los que lleven a cabo la investigación.
3. Participar, en la forma prevista en los estatutos de la universidad de Granada, en sus órganos de gobierno y representación.
4. Participar en las convocatorias de ayudas complementarias para asistencia a reuniones científicas o para estancias de formación y perfeccionamiento en centros diferentes a los de adscripción.
5. Ejercer los derechos de propiedad intelectual derivados de su propia actividad formativa en la investigación y de acuerdo con su contribución, conforme a lo establecido en el texto refundido de la Ley de Propiedad Intelectual, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril. Los citados derechos serán independientes, compatibles y acumulables con otros derechos que pudieran derivarse de la investigación realizada, sin perjuicio de los condicionantes derivados de la obra colectiva cuando el personal investigador en formación participe o esté vinculado a un proyecto colectivo de investigación.
6. Disfrutar de los demás derechos reconocidos en las respectivas convocatorias.

IV. SUGERENCIAS Y QUEJAS

IV.I. Sugerencias y quejas

1. Las personas usuarias del Servicio de Gestión de Investigación, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y quejas sobre el funcionamiento de los servicios prestados.
2. Los sistemas de sugerencias y quejas son también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con el Servicio de Gestión de Investigación, 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 el Servicio de Gestión de Investigación y a través del Registro General de la Universidad de Granada, del Defensor Universitario presentado el modelo normalizado disponible en su sede y en la página Web <http://www.ugr.es/~defensor/impreso.htm> y 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, el responsable del Servicio de Gestión de Investigación 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 el Servicio de Gestión de Investigación.

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 del Servicio de Gestión de Investigación, las personas interesadas, podrán dirigirse a:

HOSPITAL REAL Cuesta del Hospicio s/n 18071 Granada (España). Edificio H. Real: 2º patio de la izquierda, 1ª planta

Teléfono: 958 243008 Fax: 958 244312

Correo electrónico: investigacion@ugr.es.

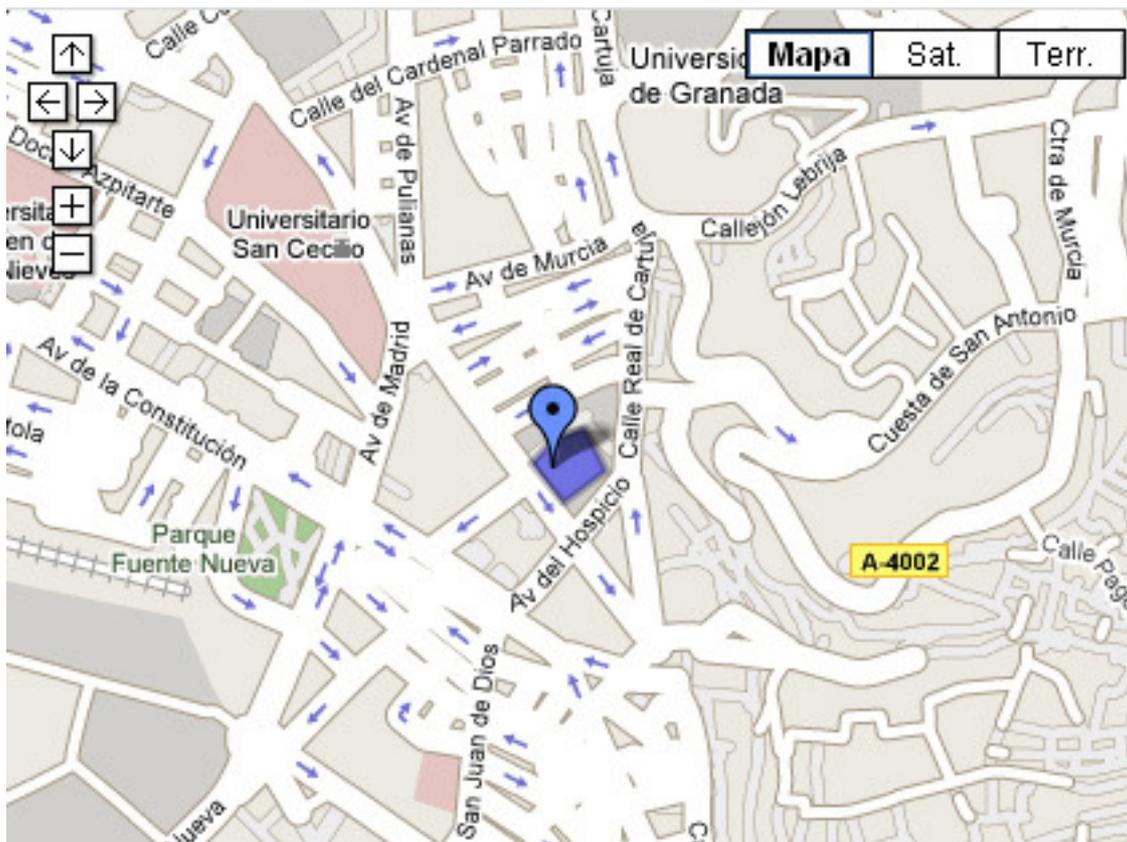
Web: <http://investigacion.ugr.es/>

V.II. Formas de acceso y transporte

1 Al Servicio de Gestión de Investigación se puede acceder mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:

Parada "Jardines Triunfo": 1,3,4,6,7,8,9,11,23,33, C, F

Parada "Ancha Capuchinos 2": 8, C .



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

I. COMPROMISOS DE CALIDAD

II. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos

La relación de servicios prestados por el Servicio de Gestión de Investigación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Tramitar el 85% de los pagos de las ayudas del Plan Propio de Investigación adjudicados por la comisión de investigación en un plazo de 7 días desde la publicación
2. Flexibilizar el plazo de admisión para la presentación de solicitudes de ayudas en proyectos de investigación que deban ser tramitadas ante otros organismos en un plazo determinado; aceptando el 100% de las solicitudes que entren hasta 1 día antes del cierre de la convocatoria (solicitudes en papel), y hasta 6 horas antes del cierre de la convocatoria (solicitudes telemáticas).
3. Realizar al menos 2 jornadas informativas anuales dirigidas a los responsables y gestores de proyectos y grupos de investigación.
4. Publicar en Web mensualmente una convocatoria de contratos con cargo a grupo y proyectos de investigación, excepto el mes de Agosto.
5. Publicar o comunicar a los usuarios del Plan Propio la adjudicación de becas, contratos o ayudas, en tres días laborables desde la resolución de la Comisión.
6. Enviar notas informativas por e-mail a la comunidad universitaria para difundir las novedades del

Servicio y otra información de interés, generando al menos una nota informativa al mes (excepto el mes de Agosto)

7. Actualizar mensualmente la página Web, incorporando las novedades en el tablón de anuncios de la Web (excepto el mes de Agosto).

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 el Servicio de Gestión de Investigación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por ésta Servicio de Gestión de Investigación:

1. Porcentaje de cargo-abono tramitados en el plazo establecido
2. % solicitudes aceptadas que entran en el plazo indicado
3. Número de jornadas informativas destinadas a responsables de grupos y proyectos.
4. % de meses en los que se publica una convocatoria de contratos con cargo a grupos y proyectos de investigación: 100% (exceptuando el mes de Agosto).
5. % de adjudicaciones de becas y contratos publicadas o comunicadas en el plazo establecido.
6. % de meses con al menos una nota informativa enviada: 100% (exceptuando el mes de Agosto).
7. % meses en los que se actualiza la Web: 100% (exceptuando el mes de Agosto).

C) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

I. HORARIOS Y OTROS DATOS DE INTERÉS

I.I. Horarios de atención al público:

Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 horas.

I.II. Otros datos de interés:

- Todos los impresos necesarios para el usuario están disponibles en la Página Web:
<http://investigacion.ugr.es/>
- El servicio de Investigación pone a disposición de sus usuarios el PORTAL CIENTÍFICO DEL INVESTIGADOR. Una vez registrado, se puede tener acceso a:
 - Datos personales (y posibilidad de modificación)
 - Ayudas concedidas del Plan Propio de Investigación
 - Publicaciones en revistas
 - Trámites telemáticos:
 - Solicitudes del Plan Propio de Investigación (posterior presentación en papel), y consulta del estado de tramitación de la solicitud.
 - Solicitud de publicación de convocatorias de becas y contratos con cargo a Grupos y Proyectos de Investigación, por parte de los responsables de Grupos y Proyectos,
 - Solicitud de Certificados de Participación y/o Dirección en Grupos y/o Proyectos de Investigación
 - Solicitud de autorización para participar en proyectos de otros organismos
- Otras consultas o trámites que pueden realizarse en nuestra página Web son:
 - Solicitud de beca o contrato con cargo a grupos y proyectos (posterior presentación en papel)

- Solicitud de autorización para participar en proyectos de otros organismos
 - Buscador de Grupos y Proyectos de Investigación
 - Normativa e Instrucciones relativas a la Gestión de Investigación
-
- La Universidad de Granada, a fecha 28 de Enero de 2008, se encuentra en posesión del Certificado UNE EN ISO 14001 Medio Ambiente, con nº ES08/5000, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Docencia, Investigación, Mantenimiento de las Instalaciones, Servicios de Administración y Residencias.
 - El Servicio de Gestión de Investigación desde el 16 de Febrero de 2009 se encuentra en posesión del Certificado UNE-EN-ISO 9001 Gestión de Calidad, por la entidad certificadora SGS. Alcance: Gestión de Ejecución del plan propio de investigación, Gestión grupos y proyectos de investigación, Gestión de la selección del personal con cargo a créditos de investigación, Gestión del personal investigador en formación y contratados, Atención e información al usuario y difusión de oportunidades y subvenciones en investigación