

## NUESTRA MISIÓN

Gestionar de forma eficaz y eficiente todos los procesos administrativos relacionados con la investigación con criterios de calidad, profesionalidad y atención personalizada para la consecución de la satisfacción del cliente a fin de incentivar la investigación, el desarrollo, la innovación y la transferencia de sus resultados a la sociedad, adaptándonos de forma ágil y dinámica a los continuos cambios que marcan los órganos autonómicos, nacionales y europeos que gestionan la investigación.

## SERVICIOS QUE PRESTAMOS

- 1 Gestión de becas y contratos laborales con cargo a contratos, grupos y proyectos de investigación.
- 2 Gestión de convocatorias de personal investigador en formación.
- 3 Adecuación de la demanda tecnológica existente a la oferta y catálogo de servicios tecnológicos de la UAL.
- 4 Seguimiento y justificación de los proyectos de investigación (nacionales, autonómicos y europeos).
- 5 Gestión de convocatorias de movilidad de los investigadores.
- 6 Gestión de contratos suscritos al amparo del art. 83 de la LOU.
- 7 Asesoramiento y gestión de la protección de los resultados de investigación.
- 8 Apoyo y gestión en la creación de Spin Off
- 9 Soporte para actividades de I+D+i, mediante análisis instrumental y laboratorios de equipamiento científico.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- 1 Tramitar solicitudes de beca/contrato con cargo a créditos investigación en tiempo medio no superior 15 días laborables
- 2 Tramitar el pago de incentivos para la movilidad en tiempo medio no superior 25 días naturales
- 3 Tramitar las facturas con cargo a contratos art.83 LOU en un tiempo medio de 7 días hábiles
- 4 Responder peticiones de información sobre protección de resultados de investigación en menos de 5 días hábiles
- 5 Contestar la solicitud de creación de Spin Off en un plazo medio de 5 días hábiles
- 6 Difundir por correo electrónico y en web en un plazo medio de 3 días hábiles las demandas tecnológicas.
- 7 Entregar los informes/resultados de análisis en un plazo medio no superior a 10 días
- 8 Difundir las convocatorias de incentivos de investigación en una media no superior a 6 días

## COLABORACIÓN, SUGERENCIAS Y QUEJAS

Los usuarios del Área/Servicio en calidad de clientes, ya sean de carácter interno o externo, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

- Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas de satisfacción sobre los servicios recibidos.
- A través de las Quejas/Sugerencias.
- Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por el Área/Servicio o por cualquier otra organización cuyo tema de interés sea de su competencia.

Quienes deseen **formalizar una queja o sugerencia** disponen de:

- Soporte electrónico a través de **Campus Virtual** para los miembros de la comunidad universitaria.
- **Formulario web** para resto de usuarios.

## DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir información puntual de las distintas convocatorias que se gestionan en este Servicio (incluida OTRI).
- Tener acceso a través de la web de la información, procedimientos y requisitos de las distintas convocatorias
- Obtener copia de los documentos que presenten en cualesquiera de los procedimientos gestionados en este
- Obtener certificados de la actividad investigadora desarrollada en la Universidad de Almería.
- Obtener los resultados de los servicios solicitados a los Servicios Centrales de Investigación.

## LOCALIZACIÓN

- Edificio Central
- Edificio Servicios Técnicos
- Edificio Científico Técnico
- Teléfonos, fax y mail:
- Convocatorias e información general: 950214675. Gestión de becas y contratos laborales: 950214676 email: [vinvest@ual.es](mailto:vinvest@ual.es)
- Contratos art. 83 LOU: Teléfono: 950214689 email: [otri@ual.es](mailto:otri@ual.es)
- OTRI: 950214667 Fax: 950214673 email: [otri@ual.es](mailto:otri@ual.es)
- Servicios Centrales de Investigación: Teléfono: 950015646 email: [ssertecn@ual.es](mailto:ssertecn@ual.es)
- Servicio de Gestión de Investigación: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/uinvestig>
- OTRI: <http://otri.ual.es> - Servicios Centrales de Investigación: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/stecnicos>

## CERTIFICADOS Y SELLOS DE CALIDAD

- **Certificado ISO 9001:2015**  
Actividad administrativa y de servicios en la UAL

## IMÁGENES DE CERTIFICADOS Y SELLOS



## HORARIOS

- El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,00 hasta las 14,00 horas en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas.

- Los **Trípticos de las Cartas de Servicio** del sector de Administración y Servicios se encuentran publicadas en: <http://www.ual.es/CarSer/Trípticos>
- Los **Informes de Resultados** en los Compromisos declarados en las Cartas de Servicios se publican en: <http://www.ual.es/CarSer/Informes>
- El **Registro Electrónico** de la Universidad de Almería permanecerá abierto todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día. <http://www.ual.es/registro>.

Esta Carta de Servicios ha sido APROBADA por el Consejo de Gobierno de la Universidad de Almería

Aprobada en Almería a 17 de diciembre de 2020

## PLANO DE UBICACIONES

Enlace web

<https://www.ual.es/como-llegar>

[Pulse aquí para visualizar](#)



# Carta de Servicios

## Servicio de Gestión de la Investigación



el servicio público,  
nuestro compromiso