



# Carta de Servicios

## Servicio de Gestión de la Investigación



### A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

#### Identificación del Servicio / Unidad / Área

##### 1. Nombre

*Servicio de Gestión de la Investigación*

##### 2. Descripción

El Servicio de Gestión de Investigación es una unidad administrativa que depende funcionalmente del Vicerrectorado de Investigación, Desarrollo e Innovación. En este Servicio se incluye a la Oficina de Transferencia de Resultados de Investigación y los Servicios Centrales de Investigación.

##### 3. 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.

#### Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios

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, así como 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.

#### Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados

##### 1. Generales

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Decreto 343/2003, de 9 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2003), modificado por el Decreto 237/2011, de 12 de julio (BOJA de 28 de julio de 2011).

##### 2. Específicas

- Ley 14/2011, de 1 de junio de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación.
- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del Personal Investigador en Formación
- Orden de bases y convocatorias anuales de las becas FPU y FPI del Ministerio de Ciencia e Innovación.
- Convocatorias de financiación de la investigación/transferencia y movilidad del personal investigador:
- Plan Estatal de Investigación Científica y Técnica y de Innovación 2013-2016.
- Ley Andaluza de la Ciencia y el Conocimiento, aprobada por Decreto 86/2007, de 27 de marzo.
- Plan Propio de Investigación, aprobado anualmente por el Consejo de Gobierno de la UAL.
- Contratos art. 83 LOU, Patentes y Spin Off.
- Normativa de los contratos de investigación, aprobada por Comisión Gestora el 23 de diciembre de 1993
- Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes de Invención y Modelos de Utilidad (BOE núm. 73, de 26 de marzo).
- Real Decreto Legislativo 1/1996, de 12 de abril 1996 (BOE núm. 97, de 22 de abril de 1996).
- Real Decreto 2245/1986, de 10 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 11/1986, de 20 de marzo, de Patentes (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 1986).
- Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (BOE núm. 261, de 31 de octubre de 2007).
- Orden de 9 de diciembre de 2008, por la que se establecen las bases reguladoras de un Programa de Incentivos para el Fomento de la Innovación y el Desarrollo Empresarial en Andalucía
- Reglamento de EBTs de la UAL, aprobado por Consejo de Gobierno, en sesión celebrada el 31/10/2008
- Proyectos Europeos:
- Decisión de la Comisión Europea, de 30 de diciembre de 2006, para el VII Programa Marco.
- Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos internacionales.



# Carta de Servicios

## Servicio de Gestión de la Investigación



### **Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios**

#### **1. Derechos de los usuarios como ciudadanos**

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los usuarios tienen derecho, entre otros a:

1. Comunicarse con las Administraciones Públicas a través de un Punto de Acceso General electrónico de la Administración.
2. Ser asistidos en el uso de medios electrónicos en sus relaciones con las Administraciones Públicas.
3. Ser tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos.
4. Al acceso a la información pública, archivos y registros, de acuerdo con lo previsto en la Ley 19/2013, de 9 de noviembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
5. La obtención y utilización de los medios de identificación y firma electrónica contemplados en la ley.
6. La protección de datos de carácter personal, y en particular a la seguridad y confidencialidad de los datos que figuren en los ficheros, sistemas y aplicaciones de las Administraciones Públicas.

#### **2. Derechos de los usuarios como receptores del servicio**

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 que gestionamos de forma clara y sencilla.

Obtener copia de los documentos que presenten en cualesquiera de los procedimientos gestionados en este Servicio.

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.

### **Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones**

#### **1. Quejas, sugerencias y reclamaciones**

Los usuarios del área, como clientes externos/internos, tienen reconocido su derecho a formular quejas, sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados que les son de su competencia.

El Procedimiento de Quejas y Sugerencias es también un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la Institución Universitaria 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.

#### **2. Formas de presentación**

Quienes deseen formalizar una queja o sugerencia disponen de:

- Soporte electrónico a través de Campus Virtual para los miembros de la comunidad universitaria.
- Soporte electrónico a través de formulario online para empresas y usuarios externos a la UAL.

#### **3. Tramitación, plazos y efectos**

La **Unidad de Quejas y Sugerencias**, dependiente del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad, llevará el control de las quejas, sugerencias y reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por la Universidad de Almería. Para su tramitación se estará a lo dispuesto en el Procedimiento General de Quejas y Sugerencias.

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

### Relación de Procesos

[illegible]

*Servicios que presta y procesos con los que se relacionan*

[illegible]



### C) OTROS DATOS DE INTERÉS

#### *Unidad responsable de la coordinación de la elaboración, gestión y seguimiento*

El **Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad** es el responsable de la coordinación operativa de los trabajos de elaboración de la Carta de Servicios, correspondiendo la gestión y seguimiento al Área correspondiente.

#### *Direcciones y formas de acceso*

##### 1. Direcciones

- Dirección:

Universidad de Almería.

Edificio Central (nº 22 en el plano)

Edificio Servicios Técnicos (nº 9 en el plano)

Edificio Científico Técnico (nº 25 en el plano)

Carretera Sacramento, s/n.

La Cañada de San Urbano, 04120 Almería.

- 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)

- Dirección de internet:

Servicio de Gestión de Investigación:

<http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/uinvestigacion/index.htm>

OTRI: <http://otri.ual.es>

Servicios Centrales de Investigación: <http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/stecnicos>

##### 2. Localización en el Campus



### 3. Formas de acceso a la Universidad

1. Mediante transporte público desde las paradas de autobuses urbanos de las líneas siguientes:
  - Líneas 4, 11, 12, 15 y 18
 Web: <http://www.surbus.com>
2. Acceso por carretera:
  - A. Acceso por carretera desde Murcia a Almería.  
Salida de Murcia por la A-30.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - B. Acceso por carretera desde Granada a Almería.  
Salida de Granada por la A-92.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - C. Acceso por carretera desde Málaga a Almería.  
Salida de Málaga por la N-340.  
Carretera de llegada y acceso a Almería. A-7/E-15.
  - D. Distancia del casco urbano a la Universidad de Almería: 6 km.



### Horarios de atención al público

- 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
- Horarios reducidos: en verano (01 de julio a 31 de julio), Semana Santa y Navidad:  
El horario de atención al público en información presencial y telefónica será de lunes a viernes desde las 9,30 hasta las 13,30 horas.

Elaborado  
Administrador de Calidad en el Área  
27 de abril de 2017

Informe FAVORABLE  
Jefe del SPEC  
27 de abril de 2017