

UNIVERSIDAD DE ALMERÍA

Administración y Servicios
Sistema de Gestión de Calidad

Área

Servicio de Gestión de la Investigación

iCS - Informe de Carta de Servicios

Año

2022

Elaborado

Comisión de Calidad Interna del SERVICIO/ÁREA

18 de marzo de 2022

Informe Técnico FAVORABLE

Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad

4 de mayo de 2022

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 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 del ÁREA

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.

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 225/2018, de 18 de diciembre, por el que se aprueban los estatutos de la Universidad de Almería (BOJA núm. 247, de 24 de diciembre de 2018).
- Reglamento de Cartas de Servicios aprobado por Consejo de Gobierno de fecha 3 de mayo de 2019.
- Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, Reglamento general de protección de datos (RGPD).

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.
- 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.
- Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes (en vigor desde el 1 de abril de 2017)
- Real Decreto 316/2017, de 31 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes.
- Orden ETU/296/2017, de 31 de marzo, por la que se establecen los plazos máximos de resolución en los procedimientos regulados en la Ley 24/2015, de 24 de julio, de Patentes
- Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público (BOE núm. 272, de 8 de noviembre de 2017).
- Reglamento de Calificación de Spin-off de la Universidad de Almería (Aprobado en Consejo de Gobierno de 06 de mayo de 2016)
- Proyectos Europeos:
Programa Marco H2020 y Horizonte Europa.
Convocatorias oficiales de la Comisión Europea, AECID y otros organismos internacionales.

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.
- Tener acceso a través de la web de la información, procedimientos y requisitos de las convocatorias.
- Obtener copia de los documentos que presenten en los procedimientos gestionados.
- 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 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 aplicación en **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**, 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

Cód	Procesos Clave del Área	Ordinal
Pr-01	Gestión de Contratos artículo 83 LOU	1
Pr-02	Gestión de convocatorias y subvenciones de investigación-transferencia	2
Pr-03	Gestión de convocatorias de RRHH	3
Pr-04	Gestión de convocatorias movilidad personal investigador	4
Pr-05	Gestión de Spin Off	5
Pr-06	Gestión de patentes	6
Pr-07	Proyectos europeos	7
Pr-08	Gestión de los Servicios Centrales de Investigación	8

Servicios que presta y procesos con los que se relacionan

RELACIÓN Procesos CLAVE - SERVICIOS que se prestan		1	2	3	4	5	6	7	8										
Sv-01	Gestión de contratos laborales con cargo a contratos, grupos y proy			x															
Sv-02	Gestión de convocatorias de personal investigador en formación.		x	x															
Sv-03	Adecuación de la demanda tecnológica existente a la oferta y catálo		x			x	x		x										
Sv-04	Seguimiento y justificación de los proyectos de investigación (nacio		x						x										
Sv-05	Gestión de convocatorias de movilidad de los investigadores.				x														
Sv-06	Gestión de contratos suscritos al amparo del art. 83 de la LOU.	x																	
Sv-07	Asesoramiento y gestión de la protección de los resultados de inves						x												
Sv-08	Apoyo y gestión en la creación de Spin Off					x													

Sv-09 | Soporte para actividades de I+D+i, mediante análisis instrumental y | | | | | | | x | | | | | | |

Compromisos de Calidad que se asumen e Indicadores que se asocian

Carta de Servicios (Compromisos - Indicadores)

Cp-01 Tramitar solicitudes de contrato con cargo a créditos investigación en tiempo medio no superior 8 días hábiles	2500 SGI-01 Tiempo medio en la gestión de contratos laborales de investigación
Cp-02 Tramitar el pago de incentivos para la movilidad en tiempo medio no superior 18 días hábiles	2504 SGI-05 Tiempo medio en la tramitación del pago de estancias
Cp-03 Tramitar las facturas con cargo a contratos art.83 LOU en un tiempo medio de 3 días hábiles	2513 SGI-14 Tiempo medio remisión facturas contratos OTRI
Cp-04 Responder peticiones de información sobre protección de resultados de investigación en menos de 3 días hábiles	2515 SGI-17 Tiempo medio de envío de información de patentes
Cp-05 Contestar la solicitud de creación de Spin Off en un plazo medio de 4 días hábiles	2518 SGI-20 Tiempo medio de envío de información para Spin Off
Cp-06 Difundir por correo electrónico y en web en un plazo medio de 3 días hábiles las demandas tecnológicas.	2522 SGI-24 Tiempo medio difusión de las demandas tecnológicas
Cp-07 Entregar los informes/resultados de análisis en un plazo medio no superior a 4 días	2527 SGI-29 Tiempo medio de entrega de informes/resultados
Cp-08 Difundir las convocatorias de incentivos de investigación en una media no superior a 3 días	2512 SGI-13 Tiempo medio en la difusión de las convocatorias

Sistemas de Gestión existentes: Calidad, Medio Ambiente, PRL, RSU, otros... (Sello - Ámbito de aplicación)

Certificado ISO 9001:2015
Actividad administrativa y de servicios en la UAL
Certificado AENOR Protocolos Anti-COVID19
Conjunto de estrategias para minimizar la pandemia

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.

Datos de contacto y localización

1. Dirección del ÁREA y datos de contacto

Edificio Central
 Edificio Servicios Técnicos
 Edificio Científico Técnico
 Teléfonos, fax y mail:
 Convocatorias e información general: 950214675. Gestión de contratos laborales: 950214676 email: sginvest@ual.es
 Contratos art. 83 LOU: Teléfono: 950214689 email: cinvest@ual.es
 OTRI: 950214667 email: otri@ual.es
 Servicios Centrales de Investigación: Teléfono: 950015646 email: ssertecn@ual.es
 Servicio de Gestión de Investigación: <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/sgi>
 OTRI: <https://www.ual.es/otri> . SCI : <https://www.ual.es/universidad/serviciosgenerales/stecnicos>

2. Plano de ubicaciones de EDIFICIOS en el Campus y de acceso a la Universidad

La Universidad de Almería dispone de un Plano de Ubicaciones y acceso consultable a través de su web en la dirección:
[**Pulse aquí para acceder al Plano de Ubicaciones y acceso a la Universidad**](#)

3. Formas de acceso a la Universidad desde el exterior

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.

Fecha de elaboración de la Carta de Servicios por el Área

La Carta de Servicios ha sido ELABORADA según lo establecido en el Reglamento de Cartas de Servicios de la UAL en la siguiente fecha:

viernes, 18 de marzo de 2022

D) CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO DEL SPEC

Estructura y contenido de la Carta de Servicios REVISADOS

A) INFORMACIÓN GENERAL Y LEGAL

- Identificación del Servicio / Unidad / Área
- Misión
- Formas de colaboración o participación de los usuarios en la mejora de los servicios
- Relación actualizada de normas reguladoras de los servicios prestados
- Derechos de los ciudadanos y usuarios en relación con los servicios
- Disponibilidad y acceso al sistema de Quejas y Sugerencias de la UAL

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

- Relación de Procesos
- Servicios que presta y procesos con los que se relacionan
- Compromisos de Calidad e indicadores asociados
- Sistemas de Gestión de la Calidad existentes

C) OTROS DATOS DE INTERÉS

- Unidad responsable de la coordinación en la elaboración, gestión y seguimiento
- Datos de contacto y localización
- Horarios

Resultado de la REVISIÓN por parte del Servicio de Planificación, Evaluación y Calidad (SPEC)

Una vez revisados los puntos referidos anteriormente en la Carta de Servicios presentada por el Área, y al efecto de su aprobación, el SPEC emite el siguiente **INFORME**:

Favorable

Fecha de la última emisión de INFORME por parte del SPEC
miércoles, 4 de mayo de 2022