

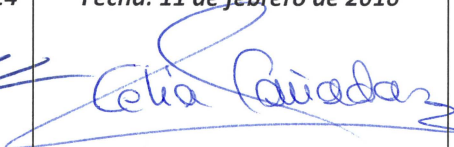
Carta de servicios

SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Tabla de control de modificaciones:

Edición	Causa de Modificación	Fecha

Tabla de control de firmas:

Responsable elaboración: Fecha: 22 de diciembre de 2014  Aurelio Gomollón Martínez	Revisado Comité Calidad Fecha: 11 de febrero de 2016  Celia Cañada Blasco	Aprobado Gerente UZ en funciones Fecha: 11 de febrero de 2016  Mª Isabel Luengo Gascón:
---	--	--

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Servicio de Gestión de la Investigación Universidad Zaragoza	<i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 3 de septiembre de 2015</i> <i>Página 2 de 9</i>
---	---------------------------	---	--

I. INFORMACIÓN GENERAL

1. INTRODUCCIÓN

Las cartas de servicios constituyen unos documentos informativos para los ciudadanos sobre los servicios que tiene encomendada la Administración Pública, los compromisos de calidad en su prestación así como los derechos de los ciudadanos y usuarios.

Esta carta de servicios es uno de los ejes del despliegue del Plan de Calidad de la gestión de la Universidad elaborado por la Gerencia de la Universidad de Zaragoza y pone de manifiesto el compromiso que el Servicio de Gestión de la Investigación adquiere con la comunidad universitaria y con el público en general.

2. OBJETIVOS Y FINES

El Servicio de Gestión de la Investigación, es una unidad administrativa dependiente de la Vicegerencia de Investigación y del Vicerrectorado de Política Científica de la Universidad de Zaragoza.

Misión

Asesorar y colaborar en el proceso de gestión de las ayudas y subvenciones concedidas sirviendo de enlace con las entidades financiadoras, realizando todos los trámites necesarios, en las distintas fases del proceso.

Visión

Realizar la gestión integral de la investigación en la Universidad de Zaragoza, proporcionando asesoramiento y apoyo técnico-administrativo, tanto en las convocatorias de ayudas, subvenciones y proyectos, como en las de recursos humanos.

Facilitar las condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad investigadora.

3. DATOS IDENTIFICATIVOS

a) Denominación completa:

Servicio de Gestión de la Investigación

b) Responsable administrativo de los servicios objeto de esta carta y del equipo de trabajo que ha participado en su elaboración, gestión y seguimiento:

Aurelio Gomollón Martínez, Jefe de Servicio.



4. INFORMACIÓN DE CONTACTO

- a) **Dirección Postal:**
C/ Pedro Cerbuna nº 12.- 50009 Zaragoza
(España)
- b) **Teléfonos:**
Información: (+34) 976 76 10 00 ext. 843583
- c) **Correo electrónico**
gesinves@unizar.es
- d) **Página web:**



http://www.unizar.es/gobierno/vr_investigacion/sgi

- e) **Mapa de localización**



- f) **Formas de acceso y medios de transporte**

Entrada por Plaza San Francisco

Acceso en transporte público:

-Línea 1 del tranvía, parada Plaza Emperador Carlos

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Servicio de Gestión de la Investigación Universidad Zaragoza	<i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 3 de septiembre de 2015</i> <i>Página 4 de 9</i>
---	---------------------------	---	--

Información: <http://www.tranviasdezaragoza.es/es/>
 -Líneas de autobuses urbanos: línea Ci1, Ci2, 24, 35, 38, 42
 Información: <http://www.urbanosdezaragoza.es>

Acceso en coche:

En el campus San Francisco únicamente pueden acceder aquellos vehículos de la comunidad universitaria que dispongan de acreditación. No obstante en los alrededores existe zona azul de aparcamiento y también varios aparcamientos públicos, de pago.

Acceso en bicicleta:

Servicio Bizi Zaragoza.- <https://www.bizizaragoza.com/>

g) Horarios y lugares de atención al público

De lunes a viernes, de 9 a 14 horas, excepto periodos vacacionales.

5. RELACIÓN DE SERVICIOS PRESTADOS

- Difusión de convocatorias, así como el asesoramiento, revisión y tramitación de las solicitudes.
- Seguimiento de las subvenciones o proyectos concedidos (alta de proyectos/ayudas concedidos, control de la elegibilidad del gasto, pago a proveedores, tanto internos como externos, justificaciones, auditorías externas,...).
- Seguimiento de los distintos programas de Recursos Humanos (Ramón y Cajal, Juan de la Cierva, Personal Técnico de Apoyo, contratos predoctorales...)
- Relación con los distintos interlocutores tanto internos (servicios de personal, servicios de gestión financiera,...), como externos (financiadores, otras universidades, agencia tributaria,...).

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS

DERECHOS

Los usuarios en relación con los servicios recogidos en esta carta tendrán derecho, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo común, en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos y en los Estatutos de la Universidad de Zaragoza, entre otros:

- A ser tratados con respeto y deferencia.
- A recibir información de interés general y específica de manera presencial, telefónica y electrónica, de forma rápida y eficaz.
- Los recogidos en la Ley de Transparencia.
- Los recogidos en la Ley de Protección de datos.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Servicio de Gestión de la Investigación Universidad Zaragoza	<i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 3 de septiembre de 2015</i> <i>Página 5 de 9</i>
---	---------------------------	---	--

DEBERES Y OBLIGACIONES:

Con el objetivo de asegurar un adecuado funcionamiento del servicio los usuarios tendrán, entre otros, los siguientes deberes y obligaciones:

- Mantener el debido respeto a las normas establecidas así como al personal de la Unidad que presta servicios.
- Entregar la documentación requerida para cada procedimiento en tiempo y forma.

7. RELACION DE NORMAS REGULADORAS DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAMOS

Normas de carácter general

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos, y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que establece su Reglamento de desarrollo.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 14/2011, de la Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ley 11/2007, de 23 de junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ley 38/2003 General de Subvenciones.
- 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 Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero, modificado por el Decreto 27/2011 de 8 de febrero.
- Acuerdo de 26 de enero de 2012, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba la Normativa reguladora de los contratos de trabajo de investigadores de carácter temporal para la realización de proyectos específicos de investigación científica y técnica (BOA 38, de 24 de febrero de 2012).
- Acuerdo de 21 de diciembre de 2011, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, por el que se aprueba el Reglamento de la Universidad de Zaragoza sobre contratación de personal investigador (BOA 38, de 4 de febrero de 2012) modificado por Acuerdo de 24 de junio de 2013, del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza.
- Convocatorias, Bases Reguladoras e Instrucciones de Ejecución.

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Servicio de Gestión de la Investigación Universidad Zaragoza	<i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 3 de septiembre de 2015</i> <i>Página 6 de 9</i>
---	---------------------------	---	--

Normas de carácter económico:

- Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas.
- Ley 35/2006, de 28 de noviembre del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio (BOE, 29-noviembre-2006) y su desarrollo en el Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y se modifica el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones, aprobado por Real Decreto 304/2004, de 20 de febrero (BOE, 31-marzo-2007)
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria
- Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Real decreto RD 462/2002, de 24 de mayo, sobre indemnizaciones por razón del servicio.
- Acuerdo del Consejo de Gobierno de la Universidad de Zaragoza, 2 de febrero de 2006 por el que se aprueban las “Bases de ejecución del presupuesto”.
- Normas de gestión económica de la Universidad de Zaragoza, aprobadas por Resolución del Rector de 14 de septiembre de 2006.
- Presupuesto de la Universidad de Zaragoza.

8. PARTICIPACION DEL USUARIO

Los usuarios podrán colaborar en la mejora continua expresando su opinión a través del correo electrónico que figura en esta carta de servicios o a través del buzón de Quejas y Sugerencias de la Sede Electrónica de la Universidad de Zaragoza. <https://sede.unizar.es>

9. FECHA DE ENTRADA EN VIGOR Y PLAZO DE VIGENCIA

La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Universidad de Zaragoza (BOUZ).

La vigencia de la presente Carta se establecerá en 2 años desde su entrada en vigor.

II. COMPROMISOS DE CALIDAD E INDICADORES

SERVICIO PRESTADO	GRUPO/S DE INTERÉS	COMPROMISO	INDICADOR	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	ESTÁNDAR DE CALIDAD
Difusión de convocatorias en materia de I+D+i a través del Boletín informativo de la Universidad y la web del Servicio de Gestión de la Investigación	Comunidad Universitaria	Plazo máximo de cinco días laborables	Porcentaje de convocatorias de ayudas difundidas en plazo	Anual	90%
Realización del Boletín del Servicio incluyendo cualquier tipo de convocatoria de interés	Comunidad Investigadora	Periodicidad quincenal o inferior, si fuera necesario	Número de boletines publicados en la periodicidad indicada	Anual	Ninguno
Atención personalizada para cualquier tipo de información adicional, vía telefónica, por correo electrónico y presencial	Comunidad Universitaria	Plazo máximo de tres días laborables	Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido	Semestral	80%
Revisión de solicitudes	Comunidad Investigadora	Plazo máximo de tres días laborables	Porcentaje de revisión de solicitudes en el plazo establecido	Anual	95%
Tramitación en plazo de solicitudes y cualquier tipo de documentación a las entidades convocantes de las ayudas de I+D	Comunidad Investigadora	Siempre que obre en la Unidad en el plazo interno establecido	Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido	Anual	100%

Subsanación de solicitudes a petición del organismo financiador	Comunidad Investigadora	En el plazo establecido para ello	Porcentaje de subsanación de solicitudes atendidas en el plazo establecido	Anual	100%
Gestión de las autorizaciones de participación de los investigadores de la Universidad de Zaragoza en proyectos de otros organismos	Comunidad Investigadora	Tramitadas en el plazo establecido	Porcentaje de autorizaciones de participación en proyectos externos	Anual	80%
Emisión de certificados de actividad investigadora	Comunidad Investigadora	En un plazo máximo de 8 días laborables	Porcentaje de certificados emitidos en el plazo establecido	Anual	90%
Comprobación y validación de la elegibilidad de los documentos de gasto	Comunidad Investigadora	En un plazo de 30 días naturales siguientes a su fecha de registro o recepción en el servicio	Porcentaje de documentos de gasto tramitados para su pago en el plazo establecido	Anual	90%
Asesoramiento y tramitación de incidencias relativas a la ejecución de las Ayudas (altas y bajas de investigadores, prórrogas, trasvases de fondos, ...)	Comunidad Investigadora	En el plazo máximo de siete días laborables desde la recepción en la Unidad	Porcentaje de incidencias tramitadas en el plazo establecido	Anual	90%
Justificación de las Ayudas en los formatos y plazos establecidos por la entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores	Comunidad Investigadora	En los plazos establecidos por la entidad financiadora	Porcentaje de ayudas justificadas y requerimientos tramitados en plazo	Anual	100%

 Universidad Zaragoza	CARTA DE SERVICIOS	 Servicio de Gestión de la Investigación Universidad Zaragoza	<i>Versión: 1</i> <i>Fecha: 3 de septiembre de 2015</i> <i>Página 9 de 9</i>
---	---------------------------	---	--

Seguimiento y control de compromisos

Una vez al año, desde la fecha de entrada en vigor, se reunirá el equipo que elaboró la carta de servicios para:

- Informar sobre los compromisos e indicadores.
- Analizar las incidencias, o en caso de no cumplir algún compromiso, qué medidas correctoras se han de adoptar.

III. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN EXTERNA E INTERNA

COMUNICACIÓN INTERNA

- Sesiones informativas a la Comunidad Investigadora.
- Página Web del Servicio.
- Unizar.
- Boletín del Servicio.

COMUNICACIÓN EXTERNA

- Página Web del Servicio.
- Boletín del Servicio.

IV. MEDIDAS DE SUBSANACIÓN EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS

Análisis de las causas y motivos del incumplimiento de los compromisos y revisión de los plazos establecidos, si procede.

V. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMACIONES SOBRE EL SERVICIO

La realización de consultas pueden llevarse a cabo mediante atención presencial, telefónica o mediante el correo electrónico: gesinves@unizar.es

Las sugerencias y quejas se llevarán a cabo de acuerdo con el procedimiento general establecido por la Universidad de Zaragoza en su Sede Electrónica:

<https://sede.unizar.es>

También podrán llevarse a cabo a través del Centro de Información Universitaria (CIU), cumplimentando el formulario de su web: <http://www.unizar.es/sugerencias-y-quejas>.

Las quejas o sugerencias presentadas se responderán en un plazo máximo de quince días hábiles.