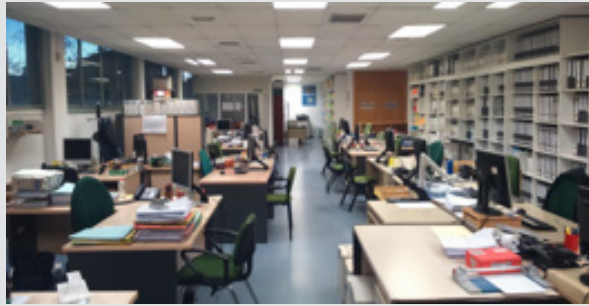


Compromisos de calidad

- 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 en el plazo máximo de cinco días laborables.
- Realización del Boletín del Servicio incluyendo cualquier tipo de convocatoria de interés para la comunidad investigadora, con una periodicidad quincenal o inferior si fuera necesario.
- Atención personalizada para cualquier tipo de información adicional, vía telefónica, por correo electrónico y presencial en el plazo máximo de tres días laborables.
- Revisión de solicitudes en el plazo máximo de tres días laborables, siempre que obren en la unidad en el plazo interno establecido.
- Tramitación en plazo de solicitudes y cualquier tipo de documentación, a las entidades convocantes de las ayudas de I+D, siempre que obre en la unidad en el plazo interno establecido.
- Subsanción de solicitudes, a petición del organismo financiador, en el plazo establecido para ello.
- Comunicación del código interno del proyecto en siete días laborables desde la fecha de apertura del mismo.
- Gestión de las autorizaciones de participación de los investigadores de la Universidad de Zaragoza en proyectos de otros organismos en un plazo máximo de cinco días laborables.
- Emisión de certificados de actividad investigadora, en un plazo máximo de ocho días laborables.
- Comprobación y validación de la elegibilidad de los documentos de gasto en un plazo de treinta días naturales siguientes a su fecha de registro o recepción en el servicio.
- Asesoramiento y tramitación de incidencias relativas a la ejecución de las ayudas (altas y bajas de investigadores, prórrogas, trasvases de fondo,...) en el plazo máximo de cinco días laborables desde la recepción en la unidad.
- Justificación de las ayudas en los formatos y plazos establecidos por la entidad financiadora, así como la tramitación de los requerimientos posteriores que pudieran originarse.



Dónde estamos

📍 **Campus San Francisco.**
C/ Pedro Cerbuna, 12. 50009 Zaragoza

Horario de atención al público:
Lunes a viernes, de 9 a 14 horas

Forma de acceso y medios de transporte:

- Tranvía Línea 1: Parada Plaza San Francisco
- Bus: 22, 24, 35, 38, 42, 53 y Ci1

☎ +34 876 55 35 83

✉ gesinves@unizar.es



Universidad
Zaragoza



unizar.es

CARTA DE SERVICIOS
Universidad de Zaragoza

Servicio de Gestión de la Investigación

unizar.es/gobierno/vr_investigacion/sgi/



**Servicio de
Gestión de la Investigación**
Universidad Zaragoza



**Servicio de
Gestión de la Investigación**
Universidad Zaragoza

Con esta Carta de Servicios queremos dar a conocer a la Comunidad Universitaria y a la Sociedad en general nuestra disposición por **prestar un servicio transparente, accesible y eficiente** que transmita proximidad y confianza en el trato y atienda sus exigencias relacionadas con nuestra misión.

Quiénes somos y cuál es nuestra misión

Facilitar la gestión 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.

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.

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, servicio de gestión presupuestaria,...), como externos (financiadores, otras universidades, agencia tributaria,...).

Normativa reguladora

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.

Estatutos de la Universidad de Zaragoza, aprobados por el Decreto 1/2004, de 13 de enero.

Ley 38/2003 General de Subvenciones.

Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades.

Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos.

Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Normativa Económica de la Universidad de Zaragoza.



Quejas y sugerencias

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

Procedimiento de Quejas, Sugerencias y Reclamaciones de la UZ, (https://sede.unizar.es:8743/UZA/uzs/es/Qys_LigeroAction.action).

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



Indicadores de calidad

Porcentaje de convocatorias de ayudas difundidas en plazo.

Número de boletines publicados.

Porcentaje de consultas atendidas en el plazo establecido.

Porcentaje de revisión de solicitudes en el plazo establecido.

Porcentaje de solicitudes tramitadas en el plazo establecido.

Porcentaje de subsanación de solicitudes atendidas en el plazo establecido.

Porcentaje de comunicaciones del código interno realizadas en el plazo establecido.

Porcentaje de autorizaciones de participación en proyectos externos, tramitadas en el plazo establecido.

Porcentaje de certificados emitidos en el plazo establecido.

Porcentaje de documentos de gasto tramitados para su pago en el plazo establecido.

Porcentaje de incidencias tramitadas en el plazo establecido.

Porcentaje de ayudas justificadas y requerimientos tramitados en plazo.