
	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 23/11/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SIN-CS
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno 18/12/2009
<b>Servicio/Unidad: Servicio de Gestión de la Investigación</b>		

## CARTA DE SERVICIOS

### SERVICIO DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

<b>Elaborado por:</b>	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>
Servicio de Investigación		Consejo de Gobierno
<b>Fecha:</b> 23/11/2009	Fecha:	Fecha: 18/12/2009

Edición	Fecha modificación	Motivo de la modificación
00	23/11/2009	Edición inicial

	<b>Título: Carta de Servicios</b>	<b>Fecha:</b> 23/11/2009 <b>Edición:</b> 00
		<b>COD:</b> SIN-CS
		<b>Aprobado por:</b> Consejo de Gobierno 18/12/2009
<b>Servicio/Unidad: Servicio de Gestión de la Investigación</b>		

## ÍNDICE

<b>1.- PRÓLOGO.....</b>	<b>3</b>
<b>2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL.....</b>	<b>3</b>
2.1. MISIÓN, VISIÓN Y VALORES.....	3
2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS.....	4
2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN. ....	4
2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	5
2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS.....	6
2.6.- RELACIÓN SUSCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS.....	7
2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA .....	8
2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.....	8
<b>3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE.....</b>	<b>10</b>
3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN.....	10
3.2.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS.....	11
3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO. ....	11
3.4- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES. ....	11
3.5- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.....	13

## 1.- PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Servicio de Gestión de la Investigación de la Universidad de Córdoba nace con el propósito de facilitar a la comunidad universitaria y a la ciudadanía la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por dicho Servicio.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de la Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia, este Servicio adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas a su servicio.

## 2.- INFORMACIÓN DE CARÁCTER GENERAL Y LEGAL

### 2.1. MISIÓN, VISIÓN y VALORES

Dentro del organigrama de funcionamiento del Vicerrectorado de Política Científica, el Servicio de Gestión de la Investigación asume la **misión** de gestionar y apoyar de forma eficaz y eficiente la Investigación con criterios e instrumentos innovadores y de Calidad, ofreciendo un servicio profesional y una atención personalizada orientada hacia la satisfacción del usuario, colaborando y potenciando el objetivo de la UCO de promocionar la Investigación universitaria, la innovación y la transferencia de sus resultados al servicio de la sociedad.

De igual manera, la **visión** de dicho Servicio pretende ser considerado imprescindible para el desarrollo de una Investigación de prestigio reconocido, ágil, flexible, dinámica y adaptada a las necesidades del momento, acorde con la sociedad. Se aspira a ser reconocido entre la comunidad universitaria como un conjunto de servicios altamente comprometidos con las necesidades del investigador y también por proporcionar una máxima visibilidad de la investigación realizada, accesible al ciudadano y a la sociedad.

Los **valores** en los que el Servicio de Gestión de Investigación pone especial interés son los siguientes:

- Trabajo en equipo, por un bien en común, compartiendo tiempo, recursos y conocimientos.
- Ejemplo de conducta ética, respeto absoluto a las personas y a la organización.
- Los usuarios y/o clientes es la razón de ser del Servicio, volcado el máximo esfuerzo en satisfacer sus necesidades y expectativas.
- Profesionalidad del personal que integra el Servicio para la mejor consecución de los fines que tienen encomendados.
- Discreción y sigilo en los asuntos que nos encomienden.
- Respeto pleno al medio ambiente.

## 2.2.- DATOS IDENTIFICATIVOS

El Servicio de Gestión de la Investigación está integrado en el Vicerrectorado de Política Científica, que participa activamente con la implantación de las políticas de calidad en la Universidad de Córdoba.

## 2.3.- ENUMERACIÓN DE LOS SERVICIOS QUE PRESTAN Y DE LOS PRINCIPALES PROCEDIMIENTOS QUE SE TRAMITAN.

El Servicio de Gestión de la Investigación presta los siguientes servicios:

- Informar del contenido de convocatorias internas y externas de subvenciones y otras acciones de I+D+i.
- Gestionar, por convenio con el MICINN, las convocatorias de Personal investigador en Formación, postdoctorales.
- Gestión de actividades científicas determinadas: movilidad, organización de congresos y reuniones científicas, publicaciones científicas, entre otras.
- Asesorar a los/as clientes/as y gestionar de forma integral las convocatorias de I+D+i:
  - Convocatorias de proyectos (estatales y autonómicos).
  - Convocatorias de grupos de investigación (autonómicos y propios de la Universidad de Córdoba).

- Acciones individuales a nivel estatal, autonómico y de la Universidad de Córdoba.
- Asesorar a los/as clientes/as y gestionar de forma integral la incorporación de recursos humanos para I+D+i:
  - Becas y contratos de investigación predoctorales.
  - Becas y contratos de incorporación de doctores.
  - Becas propias de apoyo a la investigación.
- Gestión económica de proyectos de investigación:
  - Autorización de apertura de unidades de gasto relacionadas con la investigación.
  - Control previo y de elegibilidad del gasto de proyectos de investigación.
  - Seguimiento presupuestario de la ejecución de proyectos de investigación.
  - Atención y soporte a los diferentes controles financieros realizados a proyectos de investigación por organismos externos.

Estos servicios se prestan básicamente a través de: información telefónica, presencial, escrita, virtual, etc., así como mediante la edición y distribución de material publicitario (folletos, carteles, etc.) y mediante reuniones y seminarios técnicos y de trabajo.

#### 2.4.- DERECHOS CONCRETOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS PRESTADOS

De acuerdo con lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, las personas usuarias tienen derecho, entre otros, a:

- Ser tratadas con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten de manera presencial, telemática, telefónica o cualquier otro medio que estime oportuno el Servicio.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada, recibiendo asesoramiento en los trámites necesarios.
- Obtener la información administrativa de manera clara, rápida y eficaz del Servicio que les sean de interés.
- Recibir una información administrativa real, veraz y accesible,

dentro de la más estricta confidencialidad.

- Obtener una orientación positiva.
- Conocer la identidad de las autoridades y del personal administrativo responsable de la tramitación de los procedimientos en los que se encuentre implicado, así como el estado de ejecución de los mismos en todo momento.
- Las personas usuarias tienen derecho al tratamiento de sus datos personales con la garantía establecida en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre).

## 2.5.- FÓRMULAS DE COLABORACIÓN O PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LA MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La participación de los usuarios en la mejora de la calidad de los servicios se realiza a través de los siguientes medios:

- Página web donde se encuentra permanente expuesta la encuesta de satisfacción de los usuarios:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/encuestas/clientes.php>

- También podrán expresar sus opiniones a través del teléfono, fax, correo electrónico, buzón de quejas, reclamaciones o sugerencias en relación con los servicios desarrollados por el Servicio de Gestión de la Investigación general de la Universidad de Córdoba.
- Buzón de encuestas a clientes/usuarios instalado para tal fin en el propio servicio.

El Servicio de Gestión de la Investigación se compromete a responder a la máxima brevedad, informando en su caso de las acciones derivadas de las mismas.

## 2.6.- RELACIÓN SUSCINTA Y ACTUALIZADA DE LA NORMATIVA REGULADORA DE LAS PRINCIPALES PRESTACIONES Y SERVICIOS

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de Diciembre, de Universidades (BOE de 24.12.01).
- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andaluza de Universidades (BOJA de 31.12.03).
- Estatutos de la Universidad de Córdoba, aprobados por Decreto 280/2003 de 7 de octubre y modificados por Decreto 94/2005, de 29 de marzo.
- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE de 18.11.03).
- REAL DECRETO 887/2006, de 21 de julio, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE de 25.07.06).
- LEY 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria (BOE de 27.11.03)
- Ley 5/1983, de 19 de julio, General de la Hacienda Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía (BOJA de 26.7.83).
- Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público (BOE de 30.10.07)
- Ley 13/1986, de 14 de abril, de Fomento y Coordinación General de la Investigación Científica y Técnica (BOE de 18.4.86).
- 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.
- R.D. 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del personal investigador en formación (BOE de 3.02.06).
- Convenio Colectivo del personal docente e investigador laboral de las Universidades Públicas de Andalucía, de 21 de abril de 2008 (BOJA de 9.05.08).
- Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE de 13.04.07).
- Real Decreto 951/2005, de 29 de Julio, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado (BOE de 3.09.05).
- Resolución de 22 de Enero de 2009, de la Universidad de Córdoba, por la que se aprueba la normativa para la elaboración de las Cartas de Servicios en la Universidad de Córdoba (Publicación en BOJA num.30 página num.122, Sevilla, 13 de Febrero 2009).
- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, de Igualdad Efectiva de mujeres y hombres.
- Ley 12/2007, de 26 de noviembre, de Promoción de la Igualdad de Género en Andalucía.

## 2.7.- DISPONIBILIDAD Y ACCESO AL SISTEMA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DE LA UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

Las personas usuarias de los servicios que presta el Servicio de Gestión de la Investigación en calidad de clientes, ya sean de carácter interno, comunidad universitaria, o externo, la sociedad en general, podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas anuales, anónimas, que se realizan sobre la prestación de los servicios, a través de los siguientes canales:

- Buzón de quejas, sugerencias y felicitaciones, vía web:

<http://www.uco.es/organizacion/calidad/buzones/buzones.php>

Igualmente, en las dependencias de la Unidad se dispone del impreso, para aquellas personas que soliciten su utilización.

- Por correo electrónico:

[metis@uco.es](mailto:metis@uco.es)

[investigacion@uco.es](mailto:investigacion@uco.es)

- Además podrán presentarse en el Registro General de la Universidad e irán dirigidas al Sr. Vicerrector de Política Científica, a través de una instancia normalizada.

## 2.8.- UBICACIÓN, ACCESO Y TRANSPORTE.

El Servicio de Gestión de la Investigación se encuentra ubicado en la planta baja, ala oeste, del edificio del Rectorado de la Universidad de Córdoba, antigua sede de la Facultad de Veterinaria, con la siguiente dirección postal:


✉ Servicio de Gestión de la Investigación Vicerrectorado de Política Científica Rectorado de la Universidad de Córdoba Avda. Medina Azahara nº 5 14071 Córdoba (España)
---



Dicha ubicación supone un acceso fácil desde cualquier punto de la ciudad (a 10 minutos de las estaciones de trenes y autobuses).

Hay que tener en cuenta que el edificio propio del Rectorado, cuenta con todas las condiciones de accesibilidad para personas con discapacidad.

- Teléfonos:

 (+34) 957 21 80 24  
(+34) 957 21 81 41  
(+34) 957 21 88 34

- Fax:

(+34) 957 21 80 24

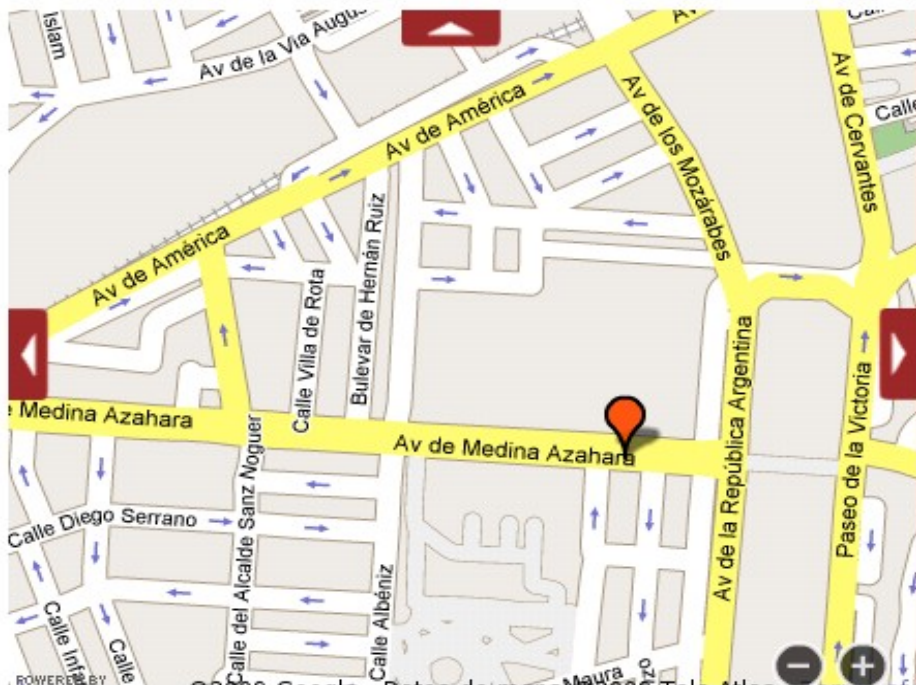
- Página web:

<http://www.uco.es/investigacion/portal/>

- Correo Electrónico:

[metis@uco.es](mailto:metis@uco.es)  
[investigacion@uco.es](mailto:investigacion@uco.es)

- Plano de Situación



### 3.- INFORMACIÓN DERIVADA DE LOS COMPROMISOS DE CALIDAD Y NORMATIVA APLICABLE

#### 3.1.- DETERMINACIÓN EXPLÍCITA DE LOS NIVELES O ESTÁNDARES DE CALIDAD OFRECIDOS Y PLAZOS PREVISTOS DE TRAMITACIÓN

- Difundir convocatorias y resoluciones de las mismas, vía e-mail o página web en un plazo máximo de diez días desde su publicación oficial.
- Establecer en un máximo de diez días el tiempo empleado en la tramitación de la documentación relacionada con las convocatorias propias de recursos humanos.
- Enviar justificantes económicos sin incidencias o con incidencias a la unidad/responsable correspondiente en un plazo inferior a diez días.
- Establecer y publicar, antes de la finalización del ejercicio inmediato anterior, un Calendario Anual de "*Convocatorias de Contratos y Becas de Investigación con cargo a proyectos, grupos, contratos y convenios*", que contemple los distintos plazos que abarca el procedimiento.
- Comunicar a los interesados la resolución de las ayudas propias en un plazo de diez días a partir de la fecha de aprobación de las resoluciones por Consejo de Gobierno/Comisión de Investigación.
- Tramitar la documentación justificativa para el pago de las ayudas propias concedidas por Consejo de Gobierno/Comisión de Investigación en un plazo de diez días a partir de la fecha de recepción de la documentación justificativa por parte de los beneficiarios.
- Tramitación de la gestión administrativa de los Proyectos y/o subvenciones de investigación en un plazo de diez días desde la comunicación de la Resolución.
- Tramitación de las modificaciones de ejecución de las actividades de I+D en el plazo máximo de quince días desde la recepción en el Servicio.

### 3.2.- MECANISMOS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN Y TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA DE LOS SERVICIOS PRESTADOS

El Servicio de Gestión de la Investigación de la Universidad de Córdoba, además de los medios de notificaciones usuales, establecidos en la Ley de Procedimiento Administrativo, utilizará como mecanismos de comunicación e información los siguientes:

- Carta, certificada o no, cuando el interesado no haya facilitado otro medio de comunicación e información más rápido.
- Contacto telefónico o fax, al número previamente facilitado por el interesado.
- Por correo electrónico, siempre que el interesado lo haya facilitado. Además, si así lo indica en su solicitud, el correo electrónico que se le envíe tendrá carácter de notificación cuando vaya firmado digitalmente.
- A través del escrito corporativo ECO cuando proceda.

La difusión electrónica de los servicios prestados por el Servicio de Gestión de la Investigación son los siguientes:

- Mediante página web de dicho Servicio.
- Carteles informativos
- Y trípticos en ciertos casos

### 3.3.- HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO.

El horario de atención a los usuarios/ clientes es por la mañana de Lunes a Viernes de 9:00 a 14:00 en el Servicio de Gestión de la Investigación.

### 3.4- SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD, DE GESTIÓN AMBIENTAL Y DE GESTIÓN DE RIESGOS LABORALES.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización en lo relativo a la calidad. Generalmente incluye el establecimiento de la política de la calidad y los objetivos de la calidad, así como la planificación, el control, el aseguramiento y la mejora de la calidad.

La familia ISO 9000 constituye un conjunto coherente de normas y directrices sobre gestión de la calidad que se han elaborado para asistir a las organizaciones, de todo tipo y tamaño, en la implementación y la operación de sistemas de gestión de la calidad (SGC) eficaces. Esta familia la forman:

- La Norma ISO 9000: Sistemas de gestión de la calidad – Fundamentos y vocabulario.
- La Norma ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos.
- La Norma ISO 9004: Sistemas de gestión de la calidad – Directrices para la mejora continua del desempeño.
- La Norma ISO 19011: Directrices para la auditoría medioambiental y de la calidad.

El propio Servicio de Gestión de la Investigación está plenamente identificado con las acciones de mejora continua de los Servicios que presta y comprometido con la política de calidad.

Se intenta cuidar con rigor la gestión ambiental, mediante aplicación de medidas, entre otras:

- Utilización de papel reciclado.
- Utilización de trituradora de papel para su posterior reciclado.
- Reciclado de tóner y pilas alcalinas.
- Extintores según Normas AENOR.

En relación a la gestión de riesgos laborales, el Servicio de Gestión de la Investigación cuenta con todas las medidas preventivas establecidas por la legislación vigente en dicha materia.

### 3.5- INDICADORES UTILIZADOS PARA EL SEGUIMIENTO DEL GRADO DE CUMPLIMIENTO DE LOS COMPROMISOS ASUMIDOS EN LA CARTA DE SERVICIOS.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta de Servicios por el Servicio de Gestión de la Investigación de la Universidad de Córdoba, se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados:

- % de investigadores con acceso a los datos esenciales de su proyecto a través de la web (Metis).
- Porcentaje de reclamaciones por convocatoria de contratos de investigación.
- Porcentaje de reclamaciones por convocatoria de becas de investigación.
- Media de días que transcurren desde que se aprueba por Consejo de Gobierno las resoluciones de ayudas propias hasta que se comunica a los interesados.
- Media de días que transcurren desde que se detecta una incidencia de solicitud telemática hasta que se contacta con el interesado.
- Número de días que transcurren desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes de la Convocatoria de Becas de Iniciación a la Investigación hasta la publicación en la web de la UCO del listado provisional de admitidos/ excluidos.
- Número de días que transcurren desde la reunión de la Comisión Evaluadora de Contratos de investigación hasta que se comunica al Servicio de Personal y Organización Docente para la formalización de los contratos.
- % de e-mails a [investigacion@uco.es](mailto:investigacion@uco.es) contestados en el plazo de tres días.

©VICERRECTORADO DE POLÍTICA CIENTÍFICA  
UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA

SERVICIO DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN