

### 3. Otras disposiciones

#### UNIVERSIDADES

*RESOLUCIÓN de 14 de noviembre de 2013, de la Universidad de Huelva, por la que se aprueban las modificaciones de la Carta de Servicios de la Oficina de Gestión de la Investigación.*

Visto el proyecto de modificación de la Carta de Servicios elaborado por la Oficina de Gestión de la Investigación de la Universidad de Huelva y de acuerdo con el informe favorable de la Dirección General de Planificación y Organización de los Servicios Públicos de la Consejería de Hacienda y Administración Pública, en uso de la competencia que me confiere el art. 7.1 del Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos,

#### R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios de la Oficina de Gestión de la Investigación de la Universidad de Huelva, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.
2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios de la Oficina de Gestión de la Investigación de la Universidad de Huelva en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.
3. La presente Carta de Servicios tendrá efectos a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía.

Huelva, 14 de noviembre de 2013.- El Rector, Francisco Ruiz Muñoz.

#### A N E X O

#### CARTA DE SERVICIOS DE LA OFICINA DE GESTIÓN DE LA INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD DE HUELVA

#### Í N D I C E

1. Aspectos generales.
2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.
3. Normativa reguladora.
4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.
5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.
6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.
7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.
8. Accesibilidad a los servicios.

Las Cartas de Servicios son documentos que ponen en valor el principio de Buena Administración establecido en el Estatuto de Andalucía, en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía y en los Estatutos de la Universidad de Huelva.

1. Aspectos generales.

La Oficina de Gestión de la Investigación (OGI) es un servicio de la Universidad de Huelva adscrito al Vicerrectorado de Investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales, que tiene como misión facilitar el uso de los recursos destinados a la investigación, actuando como nexo entre el personal investigador y los distintos organismos financiadores y contribuyendo al objetivo de la Universidad de Huelva de generar conocimiento mediante el desarrollo de la actividad investigadora. Todo ello lo realiza bajo determinados valores, entre los que destacan: la confianza, el respeto, la participación, la transparencia y la mejora continua. A través de estos valores, la OGI aspira a ser un servicio dinámico, flexible y personalizado, acorde con las necesidades del personal investigador.

La Carta de Servicios informa sobre los compromisos adquiridos en la prestación de la gestión integral de las convocatorias de subvenciones de I+D+i propias, autonómicas y nacionales y la gestión de ayudas de personal investigador en formación, a la ciudadanía en general, y en especial al personal docente e investigador, personal investigador en formación, alumnado de posgrado, personal de administración de la Universidad de

Huelva, otras Universidades y organismos de las Administraciones Públicas convocantes de incentivos y ayudas a la investigación.

La persona titular del Vicerrectorado de Investigación, Posgrado y Relaciones Internacionales es responsable de la elaboración, gestión, seguimiento y divulgación de la presente Carta de Servicios, así como de proponer su actualización o suspensión al órgano competente.

## 2. Servicios prestados, compromisos e indicadores.

Los compromisos adquiridos para cada servicio al que se refiere esta Carta son:

### Servicio 1.

Asesoramiento personalizado a las consultas formuladas tanto de forma presencial como telefónica o telemática.

Compromisos de calidad.

1.1. Dar respuesta eficaz a las consultas, de forma que el grado de satisfacción expresado por los usuarios y usuarias en las encuestas sea mayor o igual a 3,5 sobre 5.

1.2. Dar respuesta a las quejas y sugerencias en un plazo máximo de 7 días hábiles.

1.3. Facilitar a los investigadores e investigadoras principales la información económica de las ayudas en un plazo máximo de 3 días hábiles.

### Servicio 2.

Certificación de la actividad investigadora a solicitud del personal docente e investigador.

Compromiso de calidad.

2.1. Entregar los certificados solicitados en un plazo máximo de 10 días hábiles.

### Servicio 3.

Validación de la documentación justificativa de los gastos efectuados por investigadoras e investigadores.

Compromiso de calidad.

3.1. Evitar la devolución de las facturas por el Área de Auditoría y Control Interno.

### Servicio 4.

Autorizaciones de desplazamiento solicitadas por el personal investigador en formación.

Compromiso de calidad.

4.1. Entregar las autorizaciones de desplazamiento en un plazo máximo de 5 días hábiles.

### Servicio 5.

Autorizaciones al personal investigador de la Universidad de Huelva para la participación en proyectos de investigación de otras Universidades u organismos.

Compromiso de calidad.

5.1. Entregar las autorizaciones de participación en proyectos de investigación en un plazo máximo de 5 días hábiles.

La información sobre los indicadores, sus valores y evolución, a través de los que se mide el cumplimiento de los compromisos anteriores, se incluirá en el Informe de Seguimiento anual de la Carta de Servicios, pudiéndose consultar en la siguiente dirección: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/)

## 3. Normativa reguladora.

Cabe destacar como normativa que regula los servicios que se prestan, la siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE núm. 298, de 14 de diciembre de 1999), modificada por la Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre, del Tribunal Constitucional; por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, y por la Ley 2/2011, de 4 de marzo.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común (BOE núm. 285, de 27 de noviembre de 1992).

- Ley 38/2003, de 17 de noviembre, General de Subvenciones (BOE núm. 276, de 18 de noviembre de 2003).

- Ley 14/2011, de 1 de junio, de la Ciencia, la Tecnología y la Innovación (BOE núm. 131, de 2 de junio de 2011).

- Real Decreto 63/2006, de 27 de enero, por el que se aprueba el Estatuto del Personal Investigador en Formación (BOE núm. 29, de 3 de febrero de 2006).
- 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 núm. 176, de 25 de julio de 2006).
- Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General de la Hacienda Pública de la Junta de Andalucía (BOJA núm. 53, de 18 de marzo de 2010).
- Estatutos de los Trabajadores y sus modificaciones (BOE núm. 75, de 29 de marzo de 1995).
- Normativa de gasto de la Universidad de Huelva (renovación anual).
- Normativa comunitaria reguladora del régimen de ejecución de los distintos programas operativos (FEDER, FSE y otros).
- Bases reguladoras, convocatorias anuales y demás normativa específica de las distintas subvenciones o programas de ayudas a la investigación, de carácter nacional, autonómico y de la Universidad de Huelva.

Se puede consultar la relación completa de dicha normativa en la dirección web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/).

Las bases reguladoras y normativa específica de las distintas subvenciones de carácter anual pueden consultarse en la página web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/proyectos\\_ayudas.htm](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/proyectos_ayudas.htm).

La normativa de gasto de la Universidad de Huelva puede consultarse en la página web: [http://www.uhu.es/servicio\\_gestion\\_economica/](http://www.uhu.es/servicio_gestion_economica/).

#### 4. Derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias.

Los derechos y obligaciones de los usuarios y usuarias de los servicios a los que se refiere la presente Carta de Servicios, en su relación con la OGI son, sin perjuicio de lo establecido en la Ley 9/2007, de 22 de octubre, de la Administración de la Junta de Andalucía, los Estatutos de la Universidad de Huelva, la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como en el resto de la normativa vigente aplicable, los siguientes:

##### Derechos.

- Presentar sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y el incumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta de Servicios.
- Ser tratados con el debido respeto y consideración.
- Recibir información de carácter general y específica en los procedimientos que les afecten, que se tramiten en la OGI de manera presencial, telefónica y telemática.
- Ser objeto de una atención directa y personalizada.
- Obtener la información administrativa de manera rápida y eficaz.
- 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 funcionario que tramitan los procesos en que sean parte.

Las personas usuarias de la OGI 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 de 1999).

##### Obligaciones.

- Mantener un trato respetuoso y de colaboración con el personal del servicio.
- Seguir las indicaciones del personal de la OGI que, en base a la normativa reguladora de aplicación o las recomendaciones de las entidades gestoras del programa, garanticen la elegibilidad técnica y económica de los gastos realizados.
- Formular con una antelación mínima de tres días hábiles respecto a la fecha en que expire el plazo establecido por el órgano convocante, la petición de firma del representante legal de las solicitudes o autorizaciones de participación en convocatorias públicas de carácter competitivo.

#### 5. Niveles de participación ciudadana y difusión de la Carta de Servicios.

##### a) Información.

La información relacionada con la Carta de servicios se puede consultar en:

- Dirección web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/)
- Tablón de anuncios de la OGI, situado en la primera planta del edificio Marie Curie (Campus de «El Carmen»).

b) Comunicación.

Además de las vías de información establecidas, esta Carta de Servicios se facilita a través de mailing electrónico.

c) Participación.

Para colaborar en la mejora de la prestación de los servicios y en la revisión de la presente Carta de Servicios, están previstas las siguientes formas de participación:

- Encuestas de satisfacción de usuarios y usuarias de cumplimentación telemática en la dirección web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/encuesta/encuesta.html](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/encuesta/encuesta.html).
- Buzón de sugerencias vía web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/sugerencias.php](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/sugerencias.php).
- Buzón de sugerencias físico, en el vestíbulo de la OGI, situado en la primera planta del edificio Marie Curie.

6. Elementos que apoyan la gestión de los servicios.

La prestación de los servicios en las condiciones descritas en esta Carta se apoya en:

- La implantación del Sistema de Gestión de la Calidad, según norma UNE-EN ISO 9001:2008 (período de vigencia hasta el 26.6.2015).
- La implantación del Sistema de Gestión Ambiental, según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 (período de vigencia hasta el 26.6.2015).
- La plataforma ÁGORA, aplicación informática de Gestión de Proyectos de Calidad de la Consejería de Hacienda y Administración Pública de la Junta de Andalucía.

7. Sugerencias, quejas y reclamaciones.

Las sugerencias, quejas y reclamaciones sobre el servicio prestado y sobre el incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios se pueden presentar a través de:

- Buzón de sugerencias, quejas y reclamaciones vía web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/sugerencias.php](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/sugerencias.php).
- Buzón de sugerencias físico situado en el vestíbulo de la OGI.
- Registro General de la Universidad de Huelva (Campus de «Cantero Cuadrado»: C / Dr. Cantero Cuadrado, núm. 6, 21071, Huelva).
- Registro General Auxiliar de la Universidad de Huelva (Campus de «El Carmen»: Pabellón 13 (Pabellón Administrativo), Edificio Juan Agustín de Mora; Avda. de las Fuerzas Armadas, s/n, 21071, Huelva).
- Cualquier otra vía establecida en la legislación vigente.

La OGI se compromete a ofrecer una respuesta antes de 7 días desde la recepción de la sugerencia, queja o reclamación. Ante el posible incumplimiento de los compromisos establecidos en esta Carta de Servicios, el Jefe de Servicio de la OGI comunicará a la persona usuaria las medidas adoptadas para subsanar el motivo que provocó el incumplimiento del compromiso.

Las reclamaciones por incumplimiento de los compromisos asumidos en ningún caso darán lugar a responsabilidad patrimonial por parte de la Administración.

8. Accesibilidad a los servicios.

A los servicios prestados por la OGI, a los que se refiere esta Carta de Servicios, se puede acceder a través de Servicios Presenciales:

- Dirección Postal:  
Oficina de Gestión de la Investigación.  
Edificio Marie Curie, 1.ª planta; Avda. de las Fuerzas Armadas, s/n.  
Campus de «El Carmen», 21071, Huelva.
- Teléfonos Unidad de Gestión Administrativa: 959 219 401-02-06.
- Teléfonos Unidad de Gestión Económica: 959 219 404-05-97; 959 219 504; 959 219 670-71.
- Fax: 959 219 407.
- Dirección web: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/).
- Correo electrónico: [ogi@inv.uhu.es](mailto:ogi@inv.uhu.es).

- Horario de atención al público presencial y telefónico: De 9,00 a 14,00 h, de lunes a viernes.
- Transporte público: Autobuses urbanos líneas 3, 4, 5 y 8.
- Se accede al Campus de «El Carmen» por la Avda. de las Fuerzas Armadas o por la Avda. de Andalucía/ Autopista A-49.

Planos de situación:





## Servicios telemáticos:

- Para acceder a solicitudes telemáticas de compatibilidad, desplazamiento e interrupción de investigación:

[http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/becas/impresos\\_generales.htm](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/becas/impresos_generales.htm).

<http://ae.uhu.es/catalogo.php>.

- Para acceder a solicitudes de autorizaciones de participación en proyectos de investigación: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/autorizaciones.php](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/autorizaciones.php).

- Para acceder a solicitudes de certificados: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/certificados.php](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/certificados.php).

- Para acceder a solicitudes de adelanto de Caja Fija: [http://www.uhu.es/apoyo\\_investigacion/intranet.htm](http://www.uhu.es/apoyo_investigacion/intranet.htm).

## Requisitos:

- Navegador de Internet.

- Plugin de Java.

Para acceder a los servicios incluidos en la Administración Electrónica es necesario poseer un certificado digital tipo FNMT o DNI electrónico. Las instrucciones para obtener estos certificados se encuentran disponibles en <http://ae.uhu.es>.

Para la solicitud de adelanto de Caja Fija: autenticación con los datos de usuario/a y contraseña de correo electrónico de la Universidad de Huelva.

Esta Carta de Servicios está sujeta a lo establecido en el Decreto 317/2003, de 18 de noviembre, por el que se regulan las Cartas de Servicios, el sistema de evaluación de la calidad de los servicios y se establecen los Premios a la Calidad de los servicios públicos y al Decreto 177/2005, de 19 de julio, por el que se modifica, y entrará en vigor a partir del día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Junta de Andalucía (BOJA).