

CARTA DE SERVICIOS

Área de Investigación y Política Científica

MISIÓN, OBJETIVOS Y USUARIOS

1. Facilitar información sobre las oportunidades de financiación de los distintos programas de apoyo a la investigación tanto internos como externos a la UCLM, prestando el asesoramiento y apoyo administrativo necesario para la dinamización del PDI en la actividad investigadora.
2. Gestionar eficientemente las ayudas y subvenciones recibidas para el desarrollo de los proyectos y demás actividades de I+D+i, a excepción de la fase de contabilización y pago de los gastos que generan estas actividades, función que es desarrollada por las Unidades de Gestión Económica de Campus (UGEC's).
3. Dar apoyo y soporte a la política investigadora establecida por el Equipo de Gobierno de la UCLM.
4. Gestionar todos los asuntos referentes a los Estudios de Doctorado en la UCLM.
5. Coordinar todas las actividades relacionadas con CYTEMA (Campus Científico y Tecnológico de la Energía y el Medio Ambiente).
6. Gestionar las becas de colaboración objeto de su competencia.

Los servicios incluidos en esta Carta de Servicios se prestan a los siguientes grupos de usuarios de la Universidad de Castilla-La Mancha: Estudiantes, Personal Docente e Investigador, Personal de Administración y Servicios, Sociedad y/o Empresas y Gobierno de la UCLM.

SERVICIOS

El Área de Investigación y Política Científica presta los siguientes servicios:

1. Difusión inmediata de información sobre convocatorias y oportunidades de financiación de la investigación mediante correo electrónico a nivel individual o colectivo a través del canal institucional de comunicación en la UCLM denominado UCLMExpress, y también a través de la web del Vicerrectorado de Investigación y Política Científica.
2. Asesoramiento y apoyo en la preparación de solicitudes de financiación de proyectos y otras actividades de I+D+i.
3. Tramitación de las solicitudes (recepción, comprobación, firma por el representante legal de la UCLM, tramitación electrónica o presentación en registro legalmente reconocido y envío a la entidad convocante)
4. Gestión, control y seguimiento administrativo de proyectos de I+D+i ya concedidos.
5. Gestión, control y seguimiento administrativo de ayudas para perfeccionamiento y movilidad de Recursos Humanos, entre otras, becas y contratos predoctorales acogidos a convocatorias Nacionales o Regionales.
6. Gestión, control y seguimiento administrativo de becas y contratos de personal de apoyo a la investigación con cargo a proyectos de I+D+i que son convocadas y resueltas desde el Vicerrectorado de Investigación y Política Científica.
7. Gestión, control, seguimiento administrativo y resolución de la convocatoria anual del Programa de Ayudas a la investigación de la UCLM.
8. Elaboración y difusión de la Memoria Anual de Investigación de la UCLM.

9. Elaboración de estudios e informes en temas relacionados con la I+D+i.
10. Gestión de los programas de doctorado vigentes en la UCLM.
11. Gestión de las becas de colaboración de tercer ciclo de la Universidad.
12. Gestión de las becas de colaboración con los departamentos.

DIRECCIONES POSTALES, TELEFÓNICAS, TELEMÁTICAS E INFORMACION DE CONTACTO

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN Y POLÍTICA CIENTÍFICA

Vicerrectorado de Investigación y Política Científica. Edificio José Prat-Plaza de la Universidad, nº 2 -Campus Universitario de Albacete- C.P. 02071

Teléfono: (+34) 902 204 100. Web: http://www.uclm.es/organos/vic_investigacion/

Para una información más detallada ver el organigrama de la Unidad en:

http://www.uclm.es/organos/vic_investigacion/estructura.asp

WEB http://www.uclm.es/organos/vic_investigacion/

	EXTENSIONES	FAX	CORREO ELECTRÓNICO
Directora de la UGI	2047	967599264	Santiago.gutierrez@uclm.es
Becas y Contratos Personal	2046	967599264	Eleno.moreno@uclm.es
Programas Europeos	2263, 6360	967599264	Mariallanos.carrion@uclm.es Marta.rolan@uclm.es
Programas Nacionales	2056	967599264	Angel.garcia@uclm.es
Programas Regionales	2221	967599264	Maria.Bautista@uclm.es

ACCESIBILIDAD Y TRANSPORTE

	DIRECCIÓN POSTAL	EXTENSIÓN
ALBACETE	Vicerrectorado de Investigación y Política Científica. Edificio José Prat-Plaza de la Universidad, nº 2 -Campus Universitario de Albacete	2029
CUENCA	Vicerrectorado de Extensión Universitaria –Edificio Antonio Saura– Camino del Pozuelo s/n Campus Universitario de Cuenca	4061
CIUDAD REAL	Edif. Servicios Generales, Avenida Camilo José Cela s/n	3078, 3648
TOLEDO	Fábrica. de Armas Los miércoles: Secretaría de San Pedro	5850, 5097

HORARIO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

El horario de atención al público presencial y telefónico en las diferentes oficinas de Investigación y Política Científica es el siguiente:

LUNES, MARTES, MIÉRCOLES, JUEVES Y VIERNES 9:00-14:30 H.

DERECHOS DEL USUARIO

- A una atención directa y personalizada.
- Un trato respetuoso y considerado por sus empleados, quienes le facilitarán el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- La identificación de las autoridades y empleados públicos responsables de la resolución y trámite de los expedientes administrativos.
- La obtención de información administrativa de manera rápida y eficaz.
- Podrán obtener copia sellada de los documentos que presente, siempre que se presenten junto a los originales.
- El tratamiento de sus datos personales de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- Todos aquellos reconocidos por la legislación y normativa de aplicación en la Administración Pública.
- Ser tratados con el debido respeto, consideración y cortesía.

OBLIGACIONES DEL USUARIO

- Aceptar las condiciones y requisitos que establezca la normativa de prestación de los Servicios.
- Facilitar la documentación que se requiera por la Universidad para la prestación del Servicio en los plazos y requisitos que ésta indique.
- Respetar y cuidar las instalaciones o dependencias de la Universidad de Castilla-La Mancha, así como tener un trato adecuado y de consideración con los funcionarios que les atienden.

COMPROMISOS DE CALIDAD

El Área de Investigación y Política Científica tiene establecidos los siguientes compromisos respecto a la prestación de los servicios:

- Difusión diaria, si la hubiera, a la comunidad universitaria de información en materia de I+D+i, vía correo electrónico y web.
- Atención personalizada para cualquier tipo de petición de información adicional, vía telefónica, por correo electrónico o presencial.
- Tramitación en plazo de solicitudes y otro tipo de documentación a las entidades convocantes de ayudas para actividades de la I+D, siempre que obren en la Unidad con dos días hábiles de antelación, como mínimo, a la fecha de fin del plazo. En el caso de Programas Internacionales este plazo será de cuatro días hábiles.
- Resolución de la convocatoria anual del Programa de Ayudas a la Investigación de la UCLM en el plazo de 2 meses desde la fecha de finalización del plazo de solicitudes.
- Conclusión del proceso de selección de becarios y contratados con cargo a proyectos de I+D+i en el plazo de un mes desde la fecha de presentación de la solicitud de inicio del proceso de convocatoria por parte del investigador, siempre que el proyecto esté formalmente concedido y en ejecución en esa fecha y disponga de crédito suficiente para atender este gasto.
- Contestación a las sugerencias y quejas presentadas en un plazo no superior a 5 días desde que tengan su entrada en la Unidad.
- Compromiso con la calidad en la gestión, participando en los Planes de Gestión de Calidad impulsados por el equipo de Gobierno de la UCLM, elaborando y ejecutando los Planes Sectoriales para el Área de Investigación.

- Mantenimiento del nivel de satisfacción de los clientes con el servicio de la Unidad en la media de los servicios prestados en la UCLM.
- Revisión y actualización anual de los procesos clave en materia de gestión de la investigación con el objetivo de su simplificación y fácil comprensión por los usuarios.
- Mejora y ampliación de las aplicaciones telemáticas de la Unidad que faciliten y hagan más ágiles las gestiones administrativas de los clientes.
- Adaptación de la convocatoria anual del Programa de Ayudas a la Investigación de la UCLM, a las necesidades cambiantes de sus beneficiarios.
- Actualización de la página web del Vicerrectorado de Investigación.
- Coordinación con el resto de Unidades Administrativas que intervienen en los procesos de gestión de la UGI para garantizar unos óptimos resultados.
- Compromiso con el medio ambiente: uso de tóner reciclado, ahorro de energía eléctrica y reciclaje del papel usado.

INDICADORES DE CALIDAD

El Área de Investigación y Política Científica realiza el seguimiento de los compromisos establecidos respecto a la prestación de los servicios, con los siguientes Indicadores.

- Nº convocatorias de ayudas a la investigación difundidas.
- Nº de solicitudes tramitadas en plazo.
- Nº e importe de los proyectos de investigación desarrollados.
- Nº de becas y contratos predoctorales, postdoctorales y de técnicos de I+D, gestionados.
- Nº accesos a la Web del Vicerrectorado de Investigación.
- Nº de solicitudes telemáticas de ayudas a la investigación en la UCLM realizadas.
- Nº de quejas y sugerencias recibidas.
- Porcentaje de quejas y sugerencias contestadas en los 5 días siguientes a su presentación.
- Porcentaje de solicitudes de Ayudas a la Investigación resueltas en un plazo inferior a dos meses desde la solicitud.
- Porcentaje de procesos selectivos de becas y contratos, con cargo a proyectos, resueltas dentro del mes siguiente a la solicitud de convocatoria.
- Nivel de satisfacción de los clientes con el servicio del Área.
- Nº reuniones o actos de coordinación con otras Unidades.
- Nº Tesis Doctorales depositadas.

MEDIDAS DE SUBSANACIÓN O COMPENSACIÓN

La Universidad de Castilla-la Mancha dará respuesta, con la máxima celeridad posible, sobre los defectos, quejas o reclamaciones que, por parte del usuario, se efectúen en relación con la prestación de los servicios, informando mediante comunicación personalizada, por los medios establecidos, del estado de dicha subsanación, la cual recogerá, si procede, una disculpa personalizada por parte del Responsable del Área de Investigación y Política Científica.

CANALES DE PARTICIPACIÓN DEL CLIENTE

- El usuario de todas las actividades y servicios que se prestan desde el Área de Investigación y Política Científica tiene los siguientes canales de participación:
- Escrito, llamada telefónica, fax o correo electrónico a cualquiera de los miembros de la Unidad.
 - De forma presencial, sin necesidad de presentar escrito.

- A través del Buzón Vicerrectorado vic.investigacion@uclm.es bien en el buzón de sugerencias de nuestra página Web <http://www.uclm.es/investigacion/>
- A través de las encuestas de satisfacción que se les pasarán periódicamente.
- A través del nº de teléfono 902 204 111.

NORMATIVA DE APLICACIÓN

Los Servicios prestados por el Área de Investigación y Política Científica se realizan conforme a la siguiente Normativa de aplicación:

- Estatutos de la UCLM
- Presupuestos de la UCLM
- Reglamento General para la realización de proyectos, contratos y actividades de I+D+i en la UCLM
- Reglamento de procedimiento para la participación de becarios en proyectos de I+D+i.
- Reglamento de procedimiento para la contratación de personal con cargo a proyectos de I+D+i con financiación externa.
- Manual de procedimientos operativos del Área de Investigación.
- Ley 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE 24/12/2001), modificada por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril.
- Normas reguladoras de los Estudios de Tercer Ciclo de la Universidad de Castilla- La Mancha.

TRANSPARENCIA, RESPONSABILIDAD SOCIAL Y SOSTENIBILIDAD

La Universidad de Castilla-La Mancha suscribe el compromiso de prestar sus servicios en un marco de legalidad, transparencia e información a sus usuarios y grupos de interés. Del mismo modo, la Gestión de la Universidad de Castilla-La Mancha orienta su actividad a la satisfacción de la sociedad de Castilla-La Mancha y a la responsabilidad social, cooperación por el desarrollo, igualdad y sostenibilidad medioambiental y de uso de recursos.

ELABORACIÓN, GESTIÓN, SEGUIMIENTO Y REVISIÓN

La Directora Ejecutiva del Área de Investigación y Política Científica es la responsable de los trabajos de elaboración, gestión, seguimiento y revisión de la presente Carta de Servicios. Su aprobación es competencia del Comité de Calidad en la Gestión de la UCLM.

ENTRADA EN VIGOR Y VIGENCIA DE LA PRESENTE CARTA DE SERVICIOS

Esta Carta de Servicios entró en vigor el 1 de enero de 2013. Tiene vigencia en la Universidad de Castilla-La Mancha hasta el 31 de diciembre de 2014.