

## I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior.

*RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Investigación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad,

## R E S U E L V O

1. Aprobar la Carta de Servicios del Área de Investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Área de Investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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.

Sevilla, 16 de julio de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

## ANEXO ÚNICO

## CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## P R Ó L O G O

La Carta de Servicios del Área de Investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Área.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Área de Investigación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Área adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que la integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

## I. Datos identificativos.

## I.I. Datos identificativos del Área de Investigación.

El Área de Investigación es un Servicio que depende del Vicerrectorado de Investigación y Transferencia Tecnológica de la Universidad Pablo Olavide, de Sevilla. Se encuentran adscritos a dicho Área la Unidad de Gestión de la Investigación y la Unidad de Gestión Económica de la Investigación.

## I.II. Misión del Área de Investigación.

El Área de Investigación tiene como Misión favorecer el fomento de la Investigación en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, intentando en todo momento canalizar las distintas ofertas de financiación de interés para los investigadores y facilitarles los recursos y medios necesarios para acceder a aquéllas en las mejores condiciones posibles y con la economía de medios y de procesos técnico-administrativos

que permitan adecuar la gestión al entorno investigador, propiciando la transferencia a la sociedad de los resultados de investigación generados.

I.III. Identificación del órgano responsable de la elaboración, gestión y seguimiento de la Carta de Servicios.

La Comisión de Garantía Interna de Calidad del Área de Investigación es el órgano responsable de la coordinación operativa en los trabajos de elaboración, gestión y seguimiento de la presente Carta de Servicios siendo, el/la titular del Área, el/la responsable último/a de dicha coordinación así como de la aplicación, en cada caso, de las medidas de subsanación previstas.

I.IV. Formas de colaboración y participación con el Área de Investigación.

Las personas usuarias de los servicios que presta el Área de Investigación, ya sean de carácter interno –personal docente y de administración y servicios, Centros, Departamentos u órganos directivos o administrativos– o externo –estudiantes y ciudadanía en general– podrán colaborar en la mejora de la prestación del servicio a través de los siguientes medios:

1. Mediante la expresión de sus opiniones en las encuestas que periódicamente se realicen sobre la prestación de servicios.

2. A través de sugerencias o reclamaciones presentadas en el Buzón de Quejas y Sugerencias del Área.

3. Mediante su participación en encuentros, reuniones, jornadas y foros que se organicen al efecto por la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y por la propia Comisión de Garantía Interna de Calidad del Área de Investigación.

## II. Servicios.

## II.I. Relación de servicios que presta.

Al Área de Investigación le corresponden las siguientes atribuciones, distribuidas entre las diferentes Unidades integradas en la misma:

1. Atención personalizada al Investigador en la búsqueda de oportunidades de financiación de la Investigación, canalización de las iniciativas y gestión de las distintas convocatorias externas.

2. Gestión de ayudas con financiación presupuestaria propia, a través del Plan Propio de Investigación o de convocatorias específicas y especiales, para potenciar la actividad investigadora en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

3. Selección del Personal Colaborador en la Investigación, formalización de nombramientos y contratos, así como su gestión posterior durante la duración de los mismos.

4. Gestión del gasto y del pago, así como la justificación de los recursos destinados a la financiación de la actividad investigadora en la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla.

II.II. Normativa reguladora de los servicios prestados por el Área de Investigación:

a) Normativa sobre la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla:

La normativa vigente se puede consultar en la siguiente página web: [http://www.upo.es/general/conocer\\_upo/normativa/index\\_normativa.html](http://www.upo.es/general/conocer_upo/normativa/index_normativa.html).

- Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades (BOE núm. 307, de 24.12.2001), modificada por Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril (BOE núm. 89, de 13.4.2007).

- Ley 15/2003, de 22 de diciembre, Andalucía de Universidades (publicada en el BOJA núm. 251, de 31 de diciembre de 2003, y en el BOE núm. 14, de 16 de enero de 2004).

- Ley 3/1997, de 1 de julio, de creación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicada en el BOE núm. 180, de 29 de julio de 1997).

- Decreto 221/1997, de 30 de septiembre, de transferencias a la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (publicado en el BOJA núm. 118, de 9 de octubre de 1997).

- Decreto 298/2003, de 21 de octubre, por el que se aprueban los Estatutos de la Universidad Pablo de Olavide, de

Sevilla (publicados en el BOJA núm. 214, de 6 de noviembre de 2003, corrección de errores de BOJA núm. 231, de 1 de diciembre de 2003, publicados en el BOE núm. 306, de 23 de diciembre de 2003).

b) Normativa específica:

- Manual del Sistema de Garantía Interna de Calidad de los Servicios de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla.

- Real Decreto 951/2005, por el que se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración del Estado.

- Real Decreto 1418/2006, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

- Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y el Procedimiento Administrativo Común, modificada por 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 (EPIF) (BOE núm. 29, de 3 de febrero).

- R.D. 1201/2005, de 10 de octubre, sobre protección de los animales utilizados para experimentación y otros fines científicos (B.O.E. núm. 252, de 21 de octubre).

- R.D.L. 1/1995, de 24 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores (BOE núm. 75, de 29 de marzo).

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

- R.D. 887/2006, Reglamento de subvenciones.

- Ley 13/1986, de 14 de abril, de Fomento y Coordinación General de la Investigación Científica y Técnica (BOE núm. 93, de 18 de abril).

- Orden de 11 de diciembre de 2007, por la que se establecen las bases reguladoras del Programa de Incentivos a los Agentes del Sistema Andaluz del Conocimiento y se efectúa su convocatoria para el período 2008-2013 (BOJA de 5.1.2008).

- Ley 53/1984, de 26 de diciembre, de Incompatibilidades del personal al servicio de las Administraciones Públicas (BOE de 4.1.1985).

- Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público (BOE número 89, de 13.4.2007).

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (BOE número 269, de 10.11.1995).

- Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (BOE número 10, de 12.1.2000).

- Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social (BOE núm. 6, de 7 de enero de 2005).

- Real Decreto 2720/1998, de 18 diciembre, por el que se desarrolla el artículo 15 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos de duración determinada (BOE núm. 7, de 8 de enero de 1999).

- Ley 12/2001, de 9 de julio, de medidas urgentes de reforma del mercado de trabajo para el incremento del empleo y la mejora de su calidad (BOE número 164, de 10.7.2001).

- Ley 43/2006, de 29 de diciembre, para la mejora del crecimiento y del empleo (BOE núm. 67, de 19 marzo 2007).

- Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical (BOE número 189, de 8.8.1985).

- Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios Públicos de Empleo, y el uso de medios telemáticos en relación con aquella (BOE núm. 43, de 19 de febrero de 2003).

- Orden TAS/770/2003, de 14 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 1424/2002, de 27 de diciembre, por el que se regula la comunicación del contenido de los contratos de trabajo y de sus copias básicas a los Servicios

Públicos de Empleo y el uso de medios telemáticos en relación con aquella.

- Real Decreto 1659/1998, de 24 de julio, por el que se desarrolla el artículo 8, apartado 5, de la Ley del Estatuto de los Trabajadores en materia de información al trabajador sobre los elementos esenciales del contrato de trabajo (BOE número 192, de 12.8.1998).

- Real Decreto 488/1998, de 27 de marzo, por el que se desarrolla el artículo 11 del Estatuto de los Trabajadores en materia de contratos formativos (BOE núm. 85, de 9.4.1998).

- Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley sobre infracciones y sanciones en el orden social (BOE núm. 67, de 19 de marzo de 2007).

- Orden de 3 de abril de 1995, sobre uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos en relación con la inscripción de empresas, afiliación, altas y bajas de trabajadores, cotización y recaudación en el ámbito de la Seguridad Social.

- Resolución de 23 de mayo de 1995, de la Tesorería General de la Seguridad Social, de desarrollo de la Orden de 3 de abril de 1995, sobre uso de medios electrónicos, informáticos y telemáticos para la inscripción, afiliación, cotización y recaudación.

- Resolución de 26 de septiembre de 2001, de la Tesorería General de la Seguridad Social, sobre incorporación obligatoria al Sistema de Remisión Electrónica de Datos por parte de determinados solicitantes o titulares de beneficios en la cotización.

- Resolución de 10 de abril de 2002, de la Tesorería General de la Seguridad Social, sobre incorporación obligatoria al Sistema de Remisión Electrónica de Datos (Sistema RED) por parte de determinados solicitantes o titulares de beneficios en la cotización.

- Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres (BOE núm. 71, de 23.3.2007).

- Ley 70/1978, de 26 diciembre, de Reconocimiento de servicios previos en la Administración Pública (BOE de 10 de enero de 1979).

- Ley Orgánica 15/1999, de 4 de diciembre, de Protección de Datos (BOE de 14.12.99).

- R.D. 1496/2003, de 28 de noviembre, de reglamento de facturación.

- Ley 37/1992, de 28 de diciembre, del Impuesto sobre el Valor Añadido, y R.D. 1624/92, de 29 de diciembre, que aprueba el Reglamento del Impuesto sobre el Valor Añadido.

- Ley 35/2006, de 28 de noviembre, de impuestos sobre la renta de las personas físicas y modificación parcial de las leyes de los impuestos sobre sociedades sobre la renta de no residentes y sobre patrimonio.

- Decreto 54/1989, de 21 de marzo, sobre indemnizaciones por razón del servicio de la Junta de Andalucía.

- Orden de la Consejería de Economía y Hacienda, de 11 de julio de 2006, por la que se actualizan las cuentas de determinadas indemnizaciones por razón del servicio.

III. Derechos de los usuarios y usuarias de los servicios.

III.I. Derechos de los usuarios y usuarias.

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

1. Ser tratadas con el debido respeto y consideración.

2. Recibir información de interés general y específica en los procedimientos que les afecten y que se tramiten en esta Área de manera presencial, telefónica, informática y telemática.

3. Ser objeto de una atención directa y personalizada.

4. Obtener la información administrativa de manera eficaz y rápida.

5. Recibir una información administrativa real, veraz y accesible, dentro de la más estricta confidencialidad.

6. Obtener una orientación positiva.

7. Conocer la identidad de las autoridades y del personal funcionario que tramitan los procedimientos en que sean parte.

#### IV. Sugerencias y reclamaciones.

##### IV.I. Libro de Sugerencias y Reclamaciones.

1. Las personas usuarias de los servicios de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, tienen reconocido su derecho a formular sugerencias y reclamaciones sobre el funcionamiento de los servicios prestados por la misma.

2. El Libro de Sugerencias y Reclamaciones, que comprende el conjunto de sugerencias y reclamaciones presentadas ante la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, es un instrumento que facilita la participación de todas las personas en sus relaciones con la misma, ya que permite presentar las reclamaciones oportunas cuando consideren haber sido objeto de desatención, tardanza o cualquier otra anomalía, así como formular cuantas sugerencias estimen convenientes en orden a mejorar la eficacia de los servicios.

IV.II. Formas de presentación de las sugerencias y reclamaciones.

Quienes pretendan formalizar una sugerencia o reclamación podrán hacerlo, bien por escrito cumplimentando la instancia correspondiente ante el Registro General de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, así como en las demás formas previstas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, bien presentándolas en los Buzones establecidos al efecto, situados en las dependencias administrativas o en sus portales de internet.

##### IV.III. Tramitación.

1. El órgano de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, funcionalmente responsable, ante el cual se formula la sugerencia o reclamación correspondiente, llevará el control tanto de las sugerencias o reclamaciones que se presenten en relación con el funcionamiento de los servicios prestados por el Área de Investigación como de las medidas que se planteen para su subsanación. En el plazo de quince días se notificará a quien hizo la sugerencia o reclamación las actuaciones realizadas y, en su caso, las medidas adoptadas.

2. Ante reclamaciones relativas a incumplimientos de compromisos de calidad establecidos en esta carta, se actuará conforme a lo consignado en la misma en el apartado C) Medidas de subsanación.

#### V. Direcciones y formas de acceso.

##### V.I. Direcciones postales, telefónicas y telemáticas.

Para contactar con los distintos servicios del Área de Investigación, las personas usuarias podrán dirigirse a:

- Direcciones:

• Carretera de Utrera, km 1. núm. 44, Josefa Amar, planta 2.<sup>a</sup> (41013 Sevilla).

- Teléfonos:

• Teléfono de Información General: 954 977 832.

• Dirección del Área de Investigación: 954 978 349.

• Unidad de Gestión de la Investigación: 954 977 840.

• Unidad de Gestión Económica de la Investigación: 954 977 841.

• Sistema de Información Científica de Andalucía (SICA): 954 349 399 (fuera de la UPO) 49543.

- Fax:

• Área de Investigación: 954 349 193.

- Dirección de internet: <http://www.upo.es/areainvestigacion>.

- Correo electrónico: [consultas\\_investigacion@upo.es](mailto:consultas_investigacion@upo.es).

- Libro de Sugerencias y Reclamaciones: <http://www.upo.es/areainvestigacion/sugerencias>.

##### V.II. Formas de acceso y transporte.

1. Al Área de Investigación se puede acceder mediante transporte público a través de las siguientes líneas de metro y autobuses urbanos:

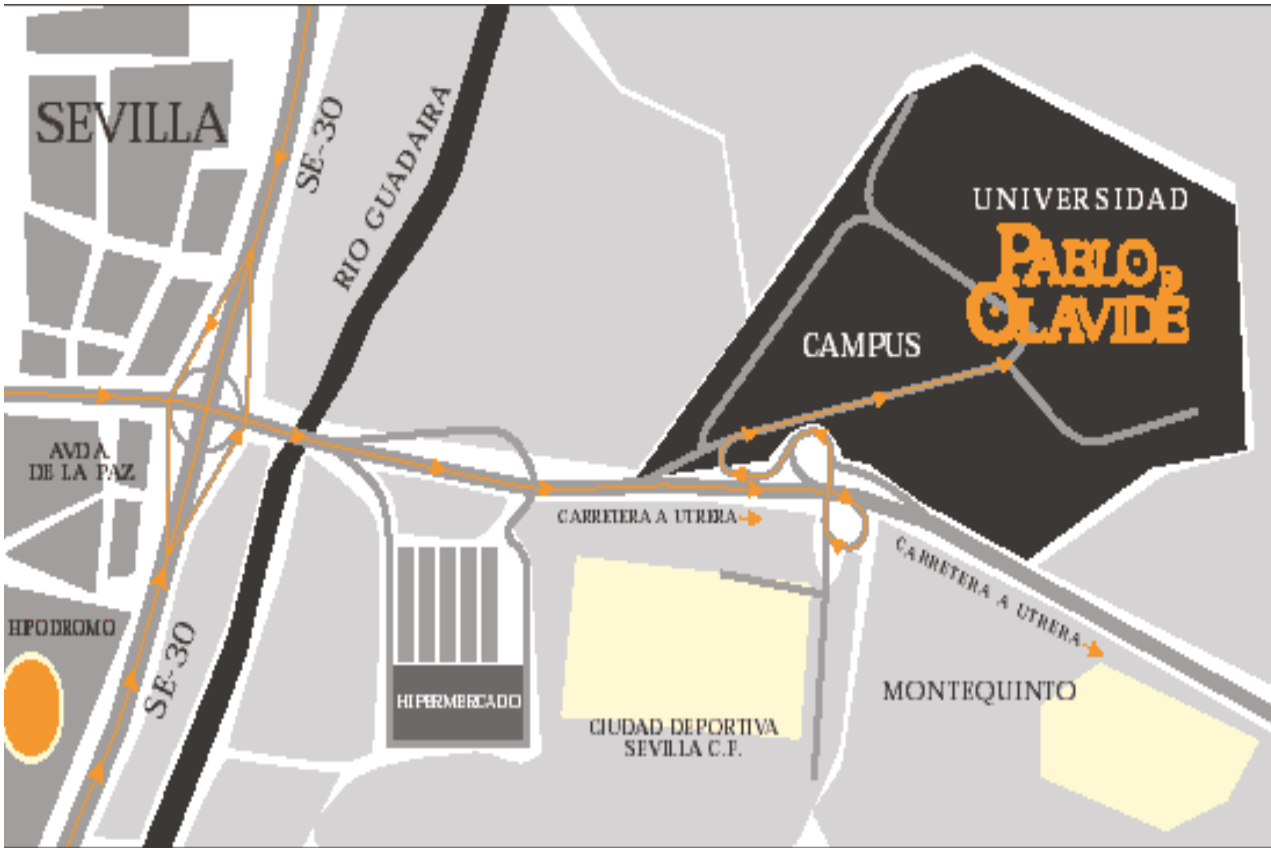
- Autobús desde Dos Hermanas: Línea Dos Hermanas-Montequinto-Universidad Pablo de Olavide (Empresa Los Amarillos).

- Autobús desde Montequinto: Línea de autobuses M-130: Sevilla-Montequinto (Empresa Casal).

- Autobús desde Alcalá de Guadaíra: Línea de autobuses M-123: Alcalá de Guadaíra-Sevilla (por Quintillo, Empresa Casal).

- Metro Línea 1: Estación «Pablo de Olavide».

2. Planos de situación:



## B) DATOS DERIVADOS DE COMPROMISOS DE CALIDAD Y DE LA NORMATIVA APLICABLE

### I. Compromisos de calidad.

#### I.I. Niveles de compromisos de calidad ofrecidos.

La relación de servicios prestados por el Área de Investigación recogidos en esta Carta se prestarán y reconocerán conforme a los siguientes compromisos de calidad:

1. Atención a las consultas relativas a Investigación en un plazo máximo de 8 días hábiles.

2. Comunicar al investigador responsable del proyecto la disponibilidad de fondos ingresados por el organismo subvencionador en un plazo máximo de 8 días hábiles, contados a partir de la recepción de la comunicación en este Área.

3. Comunicar las concesiones y/o denegaciones del Plan Propio de Investigación (PPI) una vez resueltas, en un plazo máximo de 8 días hábiles.

4. Gestionar de forma automatizada todos los Overheads (Costes Indirectos) asociados a la financiación competitiva de los diferentes grupos o equipos de investigación (100% de efectividad).

5. Tramitar la adjudicación definitiva de una beca o contrato en un plazo no superior a 34 días hábiles, computándose éste entre el fin del plazo de presentación de solicitudes y la notificación al interesado de la mencionada adjudicación.

6. Emitir los certificados de la actividad investigadora en un plazo máximo de 8 días hábiles desde su solicitud.

7. Gestionar las solicitudes de anticipos de crédito a la Gerencia en un plazo máximo de 8 días hábiles.

8. Gestionar el Gasto en un plazo máximo de 40 días naturales a contar entre la fecha de recepción de la Memoria Justificativa y la fecha de imputación.

9. Gestionar el 20% de procedimientos del servicio mediante Administración Electrónica.

### II. Indicadores.

#### II.I. Indicadores de calidad.

Con el fin de verificar el nivel obtenido en el cumplimiento de los compromisos adquiridos en esta Carta por el Área de Investigación se establecen los siguientes indicadores del nivel de calidad y eficacia de los servicios prestados por este Área:

1. Atención de las consultas de investigación en tiempo medio establecido.

2. Comunicación de la disposición de fondos al investigador en tiempo medio determinado.

3. Comunicación de las concesiones y/o denegaciones de Ayudas del PPI en tiempo medio establecido.

4. Gestión de la concesión de costes indirectos sobre proyectos competitivos.

5. Tiempo medio de respuesta en la adjudicación definitiva de personal, bien sea beca o contrato.

6. Tiempo medio de respuesta en la emisión de certificados de la actividad investigadora.

7. Gestión de solicitudes de anticipos de crédito tramitadas en tiempo medio establecido.

8. Tiempo medio de respuesta de la Gestión del Gasto.

9. Porcentaje de procedimientos en el servicio gestionados por Administración Electrónica.

## C) MEDIDAS DE SUBSANACIÓN

Los/as usuarios/as que consideren que el Área de Investigación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, ha incumplido los compromisos declarados en esta Carta podrán dirigir un escrito de reclamación al órgano responsable de la coordinación operativa de la Carta de Servicios.

Como garantía del cumplimiento de los compromisos de la Carta de Servicios se recoge la siguiente medida de subsanación consistente en:

- Carta del/la Director/a del Área de Investigación informando al/la reclamante de las causas por las que el compromiso no pudo cumplirse y de las medidas adoptadas para corregir la deficiencia detectada.

## D) DATOS DE CARÁCTER COMPLEMENTARIO

### I. Horarios y otros datos de interés.

#### I.I. Horarios de atención al público.

El horario de atención al público en las Oficinas del Área de Investigación, tanto presencial como telefónica, será:

Lunes a viernes: 9,00 a 14,00 horas.

#### I.II. Otros datos de interés.

El horario de apertura de los edificios es de lunes a viernes, de 8,00 a 22,00 horas, coincidiendo con el de apertura del Pasaje de la Ilustración superior.

*RESOLUCIÓN de 16 de julio de 2010, de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, por la que se aprueba la Carta de Servicios del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación.*

Visto el proyecto de la Carta de Servicios elaborado por el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, y conforme al Acuerdo de 16 de diciembre de 2008, por el que se aprueba el Reglamento de Cartas de Servicio de dicha Universidad,

## RESUELVO

1. Aprobar la Carta de Servicios del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, que se incorpora como Anexo a esta Resolución.

2. Ordenar la publicación de la presente Resolución y la Carta de Servicios del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla, 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.

Sevilla, 16 de julio de 2010.- El Rector, Juan Jiménez Martínez.

## ANEXO ÚNICO

CARTA DE SERVICIOS DEL ÁREA DE RELACIONES INTERNACIONALES Y COOPERACIÓN DE LA UNIVERSIDAD PABLO DE OLAVIDE, DE SEVILLA

## PRÓLOGO

La Carta de Servicios del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación de la Universidad Pablo de Olavide, de Sevilla (UPO), tiene como propósito facilitar a los usuarios y usuarias la obtención de información, los mecanismos de colaboración y la posibilidad de participar activamente en la mejora de los servicios proporcionados por el Área.

Esta Carta tiene como objetivo conseguir una mejora de los servicios prestados por el Área de Relaciones Internacionales y Cooperación a las personas usuarias. Como consecuencia de lo anterior, el Área adoptará las medidas necesarias para garantizar que el contenido de la presente Carta se aplique por todas las personas que la integran.

## A) DATOS DE CARÁCTER GENERAL

### I. Datos identificativos.

I.I. Datos identificativos del Área de Relaciones Internacionales y Cooperación.